



R.S.A.

Piccola casa della Divina Provvidenza - Cottolengo

Unità di Cura RD3

Per persone adulte con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali

CARTA DEI SERVIZI



Via Cottolengo, 10 - 81038 Trentola Ducenta (CE)

Tel. 081-8141267 / 081-8142866

e-mail: direzioneducenta@cottolengo.org

pec: direzione.ducenta@pec.cottolengo.org

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi	pg. 04
La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo"	pg. 07
La Mission della Piccola Casa	pg. 09
La Casa "Cottolengo" di Trentola Ducenta:	
La storia	pg. 12
Le radici del servizio	pg. 14
I principi fondamentali del servizio	pg. 15
Diritti e Doveri degli ospiti	pg. 16
Regole basilari della vita comunitaria	pg. 17
Ubicazione, servizi e trasporti	pg. 18
Struttura	pg. 19
Nuclei camere e spazi comuni	pg. 26
Personale operante	pg. 29
Organigramma	pg. 29
Figure professionali	pg. 30
Familiari	pg. 32
Volontariato	pg. 32
Servizi alla persona	pg. 33
La giornata tipo degli ospiti	pg. 36
Le strutture ricettive per le vacanze degli ospiti	pg. 37
Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti	pg. 37
Qualità delle prestazioni	pg. 39
Umanizzazione	pg. 40
Ufficio di Relazioni con il Pubblico	pg. 41
Progetti e programma	pg. 41
Standard di qualità	pg. 42

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile lettore,

il documento che stai sfogliando è la Carta dei Servizi della Casa "Cottolengo" di Trentola Ducenta.

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.

Con la presente Carta dei Servizi la Casa "Cottolengo" di Trentola Ducenta adotta:

- Il "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del tribunale per i diritti del malato.
- Legge 241 del 7 Agosto 1990 art. 7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" a norma dell'art. 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2 del 1995 "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Legge n. 273 dell'11 Luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" – che introduce l'obbligo di legge dell'adozione della Carta dei Servizi.
- D. Lgs. 196/03 e dal GDPR del 25 maggio 2018, regolamento UE n. 2016/679 per privacy.
- Regolamento n. 3 del 31/07/2006 della Regione Campania.
- Regolamento n. 1 del 22/06/2007 della Regione Campania.
- D.Lgs n. 81 del 09 aprile 2008 "Attuazione dell'articolo 1 della Legge del 3 agosto 2007 n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di Lavoro"
- DGRC n. 2100 del 31.12.2008, "Osservatorio Regionale per la promozione della Carta dei Servizi
- Costituzione del comitato tecnico". Ha istituito, presso il Settore Assistenza Sanitaria, l'Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei servizi e costituito il Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio attraverso l'attuazione di azione programmate e l'individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;

- Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008) ha previsto l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi»,
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta)
- DGRC n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI con cui la Regione Campania ha previsto la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; la verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, e di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei Servizi, istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori.
- Decreto n. 74 del 9/10/2019 Assistenza sociosanitaria territoriale: Integrazioni e modifiche al DCA 97/2018: "Requisiti, criteri e procedure di accesso per le R.S.A.: Unità di cure residenziali per persone adulte non autosufficienti (R3), per persone adulte affette da Disturbi Cognitivi e Demenze (R2D), e per persone adulte non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate (RD3)" e approvazione "Requisiti, criteri, procedure di accesso e tariffe per le R.S.A.: Unità di cura residenziale R2 - Requisiti dei Centri Diurni - Attuazione Programma Operativo 2016-2018 Intervento 19.1 DCA 14/2017.
- DCA 51 Regione Campania del 4 luglio 2019.

La Carta dei Servizi è importante per diversi motivi:

- Essa descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui i molteplici servizi agli ospiti vengono erogati; 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 l'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. La Carta **impegna** tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.
- La nostra 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 scegliere con consapevolezza il servizio che meglio risponde alle proprie esigenze.

RingraziandoLa infine per il tempo che ci dedicherà leggendo, le ricordiamo che siamo a sua completa disposizione per ogni ulteriore informazione. Potrà contattarci attraverso i recapiti riportati sul frontespizio del presente opuscolo.

Cordiali saluti.

La Direzione



Sr. Monica Galda

LA PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA "Cottolengo"

"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, strutture, presidi.

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

cc cc cc

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 felice conforto di vederle maravigliosamente operate dalla operosa, e generosa carità de' Nostri buoni Sudditi, che con zelo amorevole s'alzano quà e là alla virtuosa impresa del sollevare l'umanità. Ma singolare fia i molteplici tratti di pietà che rallegrarono il Nostro cuore e l'istituzione sorta non ha quasi in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo De' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, ni vogliamo lasciarla più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostro gradimento.

Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che riconosciuta sia l'istituzione legale del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra Speciale Protezione, e preferiamo che debba continuare sempre ad essere

governato secondo le norme che ha —
determinato, e che determinerà il detto
Canonico Cottolengo, al quale sarà per questo
rispetto lasciata la più ampia libertà, essa
sarà tenuta di rendere a Chiesa sua curato del
suo spirato, per suoi come siamo che di spirito
ogni cosa in modo conforme a procurare
all'Istituto i maggiori vantaggi possibili
e durevole e istanza all'opera di Carità
che è frutto delle sue cure.

Mandiamo a Chiunque s'aspetti di essere
-vare, far osservare il presente, ed all'ufficio
del Controllo Generale di registrarlo, tale
spese il Nostro valore.

Dato in Braconiggi addì 27. di agosto
1833. Signor C. Alberto.

contrasignato
De l'Ucarne.
Per copia conforme estratta dalli Registri esistenti negli
Archivi del Consiglio Generale, in data di
18 Agosto 1833. Il Marchese Alessandro Giuseppe Dragone
Dragone



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

Mandiamo a Chiunque s'aspetti di osservare, far osservare il presente, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale essendo il Nostro volere.

Dato in Racconigi addì 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

LA MISSION della Piccola Casa

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 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 dallo spirito e dagli insegnamenti di San Giuseppe Cottolengo. Come una grande famiglia, in essa 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 sanitario, assistenziale, educativo, amministrativo, tecnico e pastorale 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 una umanità nuova fondata sull'Amore, sull'amicizia e sulla speranza della vita eterna.

Le presenze

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
- Social Housing

e a tutte le persone che chiedono aiuto

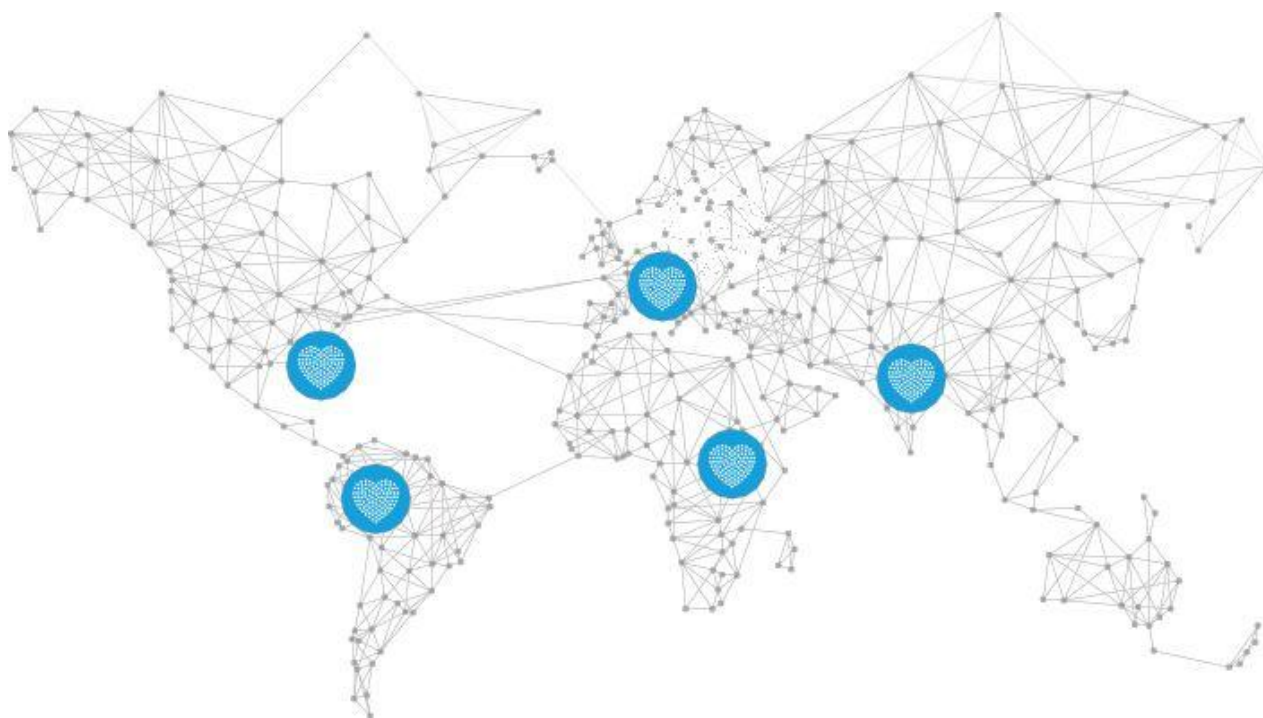
Attraverso

- Scuole
- Comunità di adulti
- Presidi socio assistenziali
- Centri di aggregazione sociale
- Servizi di pronta accoglienza
- Ospedale

In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:



Nel Mondo è presente in:



LA CASA "Cottolengo" DI TRENTOLA DUCENTA

La Casa "Cottolengo" sita in Trentola Ducenta, Via Cottolengo 10, Filiale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è una residenza che accoglie persone di ambo i sessi, portatori di handicap di tipo fisico, psichico, psichico-sensoriale, psichico-fisico.

All'interno della struttura vengono erogati interventi socio-assistenziali-sanitari e riabilitativi di cui necessitano le tipologie di ospiti accolti, nel rispetto dei requisiti strutturali, gestionali e organizzativi previsti dalla normativa regionale in materia.

La Storia

Il servizio offerto dalla Piccola Casa della Divina Provvidenza di Trentola Ducenta ha radici storiche che risalgono al 1949, anno in cui l'istituzione prese l'avvio con l'opera di tre suore. Il primo ospite fu accolto il 2 luglio 1949. L'opera trae origine da una donazione di Monsignor Carmine Sabatino, sacerdote diocesano, (Parete 1887 – 1972) che impiantò un ospizio per accogliere i poveri, gli orfani, i malati più bisognosi ed emarginati; ospizio che successivamente donò alla Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino. La struttura consisteva di 18 palazzine ospitanti malati mentali, palazzine che furono occupate nel corso dell'ultima guerra dai militari e dai profughi.



L'edificio ha subito nel tempo diversi adeguamenti strutturali. L'ultimo adeguamento in ordine di tempo, ha visto una ristrutturazione radicale che ha realizzato una RSA secondo le normative regionali previste.

La nuova RSA accoglie persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale di medio livello assistenziale offrendo una risposta personalizzata nel rispetto della privacy e delle esigenze di ciascun ospite.



Le Radici del Servizio

Filosofia e linee d'intervento della Piccola Casa scaturiscono dagli insegnamenti di San Giuseppe Benedetto Cottolengo e dalla tradizione cottolenghina.



Il servizio che la Piccola Casa della Divina Provvidenza svolge in Ducenta dal lontano 1949, si fonda su un particolare atteggiamento definito come **attenzione premurosa verso la persona**. È la persona al centro e nel cuore di coloro che prestano il servizio, e la spiritualità cottolenghina è la linfa vitale che alimenta la predilezione per la persona disabile che si trova in uno stato di maggior bisogno.

L'obiettivo della Casa "Cottolengo" di Trentola Ducenta è quello di offrire all'ospite disabile un contesto "familiare" che gli permetta di inserirsi e superare più facilmente il distacco dai propri riferimenti abitativi e relazionali.

Tale obiettivo pone la persona al centro del servizio offerto, salvaguardando il suo diritto di scelta, garantendo quindi una forma di "autodeterminazione" all'interno della relazione tra soggetto in condizione di bisogno e la struttura erogante i servizi. E' infatti a partire dall'ospite disabile, dai suoi bisogni e dalle sue esigenze, ma anche dalle sue potenzialità che la Casa Cottolengo cerca di dare le migliori risposte possibili.

Le diverse figure professionali hanno così il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile delle persone disabili residenti.

A tal fine il servizio offerto pone particolare attenzione alla qualità di vita attraverso una gestione efficace ed efficiente di processi riguardanti: promozione/recupero delle autonomie, tutela/mantenimento delle stesse e rallentamento della loro perdita nei processi involutivi.

Per raggiungere quest'obiettivo viene promossa la formazione continua del personale sostenendo così la motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale che coniughi tecnica e umanità.

L'istituzione opera inoltre sul territorio incoraggiando ogni forma di solidarietà sociale e di volontariato nello spirito del Fondatore.

I Principi Fondamentali del Servizio

In linea con quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 inerenti le Carte dei Servizi, la Piccola Casa della Divina Provvidenza, nel perseguire le proprie finalità, si impegna a garantire:

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 è inserita nel contesto socio-culturale del territorio partecipando attivamente alla vita dello stesso. La RSA Cottolengo assicura agli ospiti la continuità e la regolarità delle prestazioni socio-assistenziali, sanitarie-riabilitative.

Partecipazione

La persona è la protagonista del servizio. Ogni ospite partecipa alla vita della Casa con le sue risorse che possono essere palesi o devono essere scoperte e interpretate mediante l'osservazione mirata e l'attento ascolto. La Casa garantisce all'ospite e alla sua famiglia la partecipazione alle prestazioni 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.

Efficacia e Efficienza

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute dell'ospite, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute stessa. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

Comunicazione e informazione

La Casa nel suo complesso garantisce agli ospiti o a chi ne fa le veci, la presenza di flussi informativi che riguardano le condizioni della vita della Casa stessa, le eventuali variazioni dei modi di effettuazione del servizio, gli atti formali che disciplinano l'erogazione dei servizi.

Diritti e Doveri degli Ospiti

Diritti degli ospiti

- Diritto alla vita
- Diritto di prevenzione
- Diritto alla cura
- 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

Doveri e responsabilità degli ospiti

L'ospite è tenuto, *compatibilmente alle sue capacità psico-fisiche*:

- ❖ al pagamento della retta giornaliera
- ❖ a collaborare avendo un comportamento responsabile
- ❖ a rispettare e comprendere i diritti degli altri Ospiti
- ❖ a rispettare gli ambienti e gli arredi, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti
- ❖ ad accettare il Regolamento di Struttura, impegnandosi a rispettarlo.

Tali principi hanno lo scopo di salvaguardare il valore **centrale della persona**.

Questo si traduce metodologicamente in un'organizzazione e gestione del servizio che ha come indicatori di verifica:

Lo Spirito Cottolenghino

Di carità e dedizione nel servizio, vissuto nella quotidianità, con semplicità e gioia da tutti i membri che partecipano alla vita della casa.

Il benessere globale di ciascuna persona

Accolta nella Casa perseguito attraverso un piano di intervento personalizzato che ha come obiettivo la qualità di vita di ciascun ospite secondo le sue necessità e potenzialità specifiche.

Il monitoraggio del clima relazionale interno

Perché questo è indice insostituibile del livello di salute della casa stessa, e rende "compiuto" l'obiettivo di vivere lo "spirito di famiglia" proprio della specificità Cottolenghina.

Inoltre, tale clima relazionale, sottintende il valore "terapeutico/riabilitativo" della dimensione comunitaria affettiva ritenuto indispensabile per una vita degli ospiti piena e soddisfacente e la prevenzione del burn-out di chi presta servizio.

Il funzionamento per moduli organizzativi

Che facilitano le costruzioni di percorsi individuali e non di servizio. Tali percorsi vanno calibrati sul monitoraggio costante tra limiti e risorse, del singolo soggetto, in divenire o in regressione e 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.

Regole basilari della Vita Comunitaria

All'ingresso nella Casa l'ospite, o chi per esso, ne accetta il regolamento impegnandosi a rispettarlo.

L'ospite ha diritto all'uso dei mezzi di comunicazione sociale senza particolare aggravio di spese per la struttura, sempre nel rispetto dei diritti altrui e della particolare fisionomia della Casa.

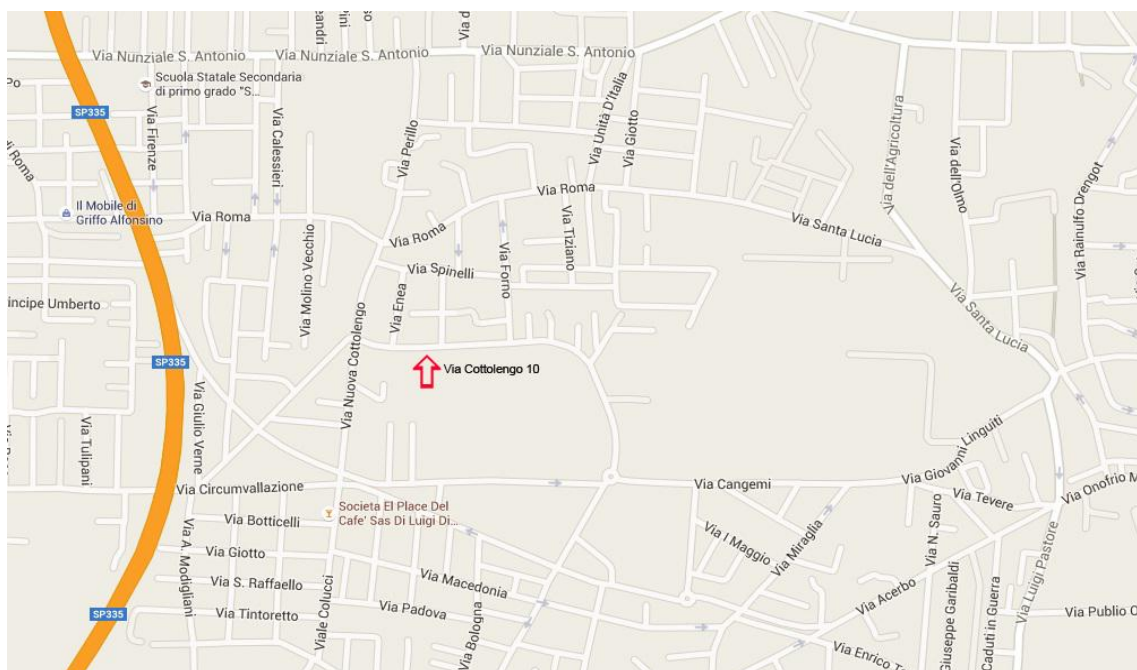
L'ospite può uscire dalla Casa, salvo controindicazione medica, ricevere visite, partecipare alle attività organizzate nella struttura, attenendosi alle norme che regolano la vita interna della comunità e osservando gli orari stabiliti per non compromettere una serena convivenza.

L'ospite può essere dimesso qualora siano mutate le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione e/o il comportamento rechi grave pregiudizio alla vita comunitaria, in accordo con i servizi territoriali competenti e l'ospite/i familiari/tutore/amministratore di sostegno.

In caso di assenza superiore a 7 giorni non è garantito per l'ospite il mantenimento del posto.

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 Casa. Per tutto quanto non previsto dal Regolamento, si fa riferimento alle norme del Codice Civile e di Procedura Civile.

Ubicazione servizi e trasporti



La Piccola Casa della Divina Provvidenza è ubicata in **Via Cottolengo 10**, una strada (una volta angusta e senza uscita) della vecchia Ducenta, porzione di territorio della città di Trentola Ducenta, confinante con Aversa. La città è equidistante da Caserta e Napoli. La ormai attigua Città di Aversa è il riferimento per molti servizi a partire da quelli sanitari (è sede dell'ASL. – CE, dell'Ospedale di zona e di varie strutture poli specialistiche e poli diagnostiche convenzionate con il SSN).

La **stazione ferroviaria** di Aversa, importante tappa sulla linea Napoli – Roma, dista da Casa circa cinque chilometri.

La nutrita rete stradale circostante, con la recente creazione di un'uscita a Trentola Ducenta dell'Asse Mediano, che congiunge la Tangenziale di Napoli con la provincia e il Casertano, favorisce e facilita gli spostamenti di breve, medio e lungo tragitto. Basti pensare che il citato svincolo di Trentola Ducenta dista dalla Casa soli 500 metri.

Struttura

La Casa Cottolengo, completamente rinnovata nell'anno 2011 è adibita all'accoglienza degli ospiti, della comunità religiosa in servizio e dei servizi centralizzati. La superficie scoperta è adibita a giardino e frutteto. Il giardino attrezzato è ricco di verde accogliente e riposante. Inoltre, la Casa è dotata di un servizio centralizzato di cucina, lavanderia e guardaroba; dispone di impianto d'aria condizionata, ossigeno e vuoto.



All'interno della struttura vi sono inoltre i seguenti ambienti adibiti ad uso comune

- Locali per attività socio-occupazionali e promozionali
- Fisioterapia
- Palestra
- Ambulatorio
- Chiesa
- Salone – teatro polivalente
- Soggiorno comune
- Uffici direzionali e amministrativi

La struttura è aperta dalle ore 06:30 alle 22:00. I familiari, amici e conoscenti possono visitare gli ospiti ogni giorno, nel rispetto della privacy della persona e del gruppo in cui è inserita. La RSA per favorire lo scambio di rapporti degli ospiti con i familiari e amici non ha stabilito orari particolari di visita; si richiede, tuttavia, il rispetto delle esigenze degli ospiti e dell'intera organizzazione della RSA. Eventuali limitazioni di orario possono essere fissate per la tranquillità degli ospiti e lo svolgimento delle attività del nucleo. I visitatori, anche a tutela degli ospiti e per motivi di sicurezza, devono comunicare all'operatore addetto alla portineria la propria identità e il nominativo dell'ospite che intendono visitare. Si raccomanda, inoltre, la discrezione e il rispetto dei tempi dell'alzata e del riposo e delle attività di cura degli ospiti.

Per casi di comprovata gravità i parenti o persona dagli stessi indicata, possono essere autorizzati, a richiesta, a permanere presso il familiare anche durante la notte. Le visite possono temporaneamente essere vietate per contingente motivo igienico-sanitario.

E' facoltà dell'Ente vietare l'accesso a persona estranea non desiderata senza doverne giustificare il motivo.



IL GIARDINO



CUCINA



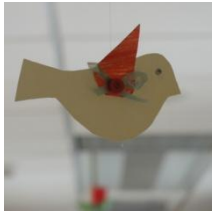
LAVANDERIA



FISIOTERAPIA



AMBULATORI



ATTIVITA' SOCIO-OCCUPAZIONALI



SALONE-TEATRO POLIVALENTE e SOGGIORNO COMUNE





CHIESA e CORTILE





DEHOR



TERRAZZI COPERTI, VISTA INTERNA ED ESTERNA

Nuclei Camere e Spazi comuni

Gli Ospiti vivono in nuclei, ciascun definito “Gruppo di Vita”.

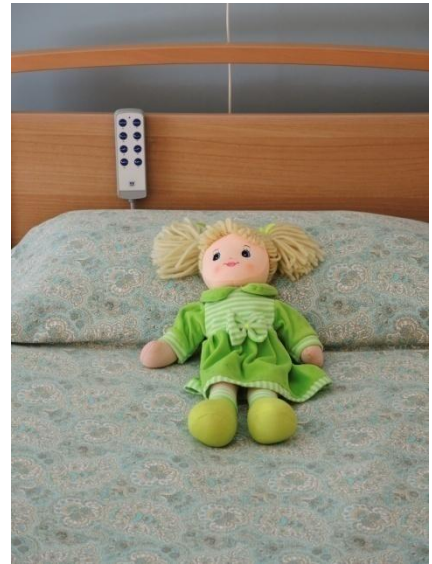
I locali, per ciascun gruppo di vita, comprendono spazi per la zona giorno (con sala da pranzo, soggiorno, angolo TV, terrazzo esterno e salotto visite) e camere da uno-due letti con servizi interni per la zona notte. Ogni nucleo si avvale inoltre dell’ausilio di un bagno clinico, di servizi igienici collettivi e nelle camere, guardaroba, deposito farmaci e deposito pulito-sporco.



SALA DA PRANZO



SOGGIORNO



CAMERE SINGOLE E DOPPIE



SERVIZI IGIENICI CON BAGNO CLINICO

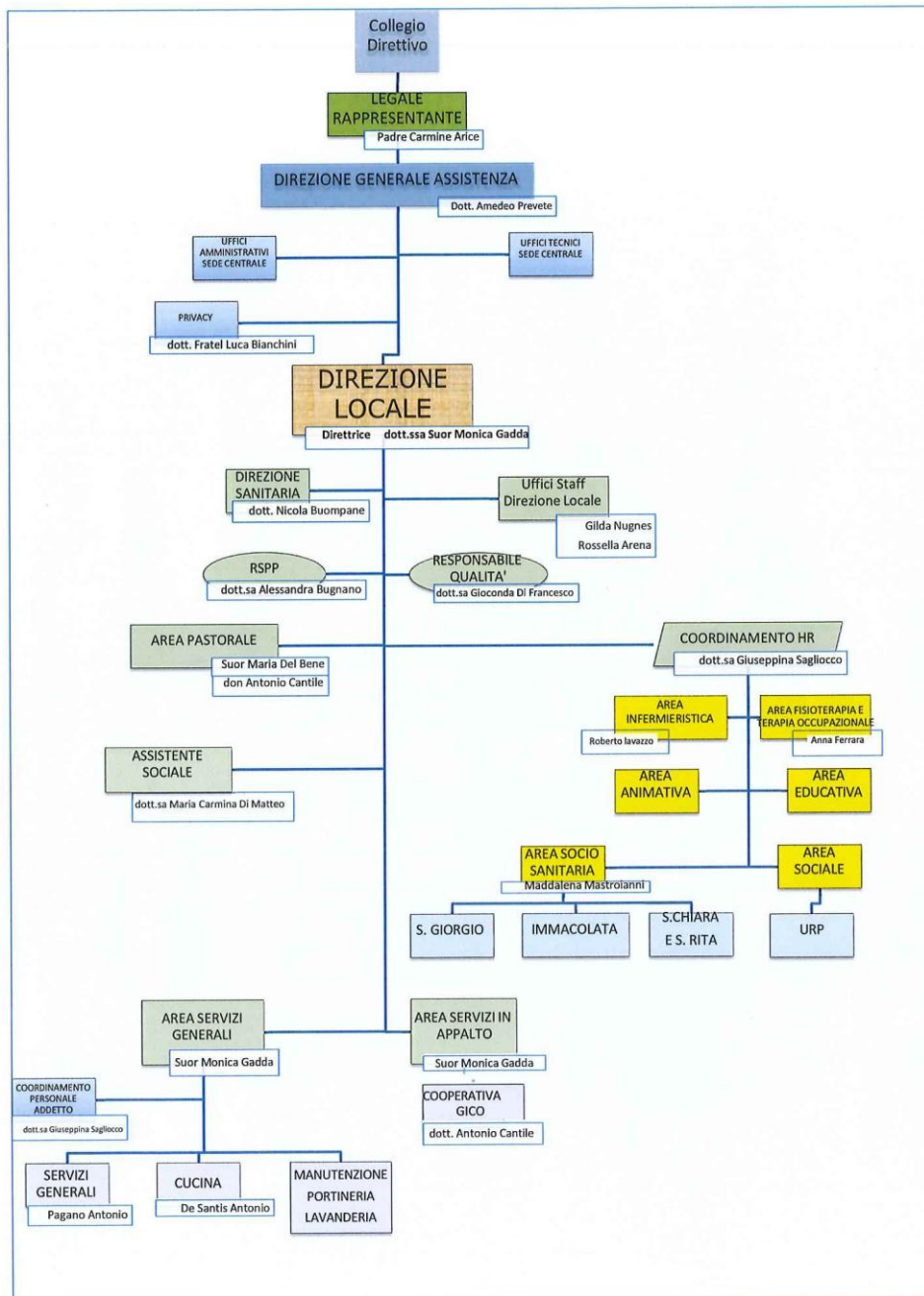
Personale Operante

Il servizio alla persona è prestato da personale religioso a da personale laico dipendente. All'interno della struttura opera personale qualificato e rispondente alle normative vigenti.

Organigramma

PCDP Cottolengo
Ducenta

Anno 2026



Direzione RSA Italia
Il direttore generale
Prevete dott. Amedeo
[Firma]

Figure Professionali

Ogni figura professionale presente in struttura è facilmente identificabile dal colore della divisa che indossa, come prevede la normativa vigente.

INFERMIERI



O.S.S.



FISIOTERAPISTI



T.O.



EDUCATORI



ANIMATORI



CUOCO



CUCINA



SERVIZI GENERALI



PORTINERIA



LAVANDERIA



Tutti gli operatori seguono un Progetto Formativo che individua percorsi di crescita:

- Umana;
- Professionale;
- Di conoscenza generale;
- Di approfondimento particolare della spiritualità e della mission cottolenghina.

La Piccola Casa della Divina Provvidenza – Cottolengo – ha finanziato e costruito il Centro Studi, Orientamento e Formazione Professionale “*Edoardo Apicella*”, per promuovere e programmare percorsi formativi atti a qualificare il personale operante nell’assistenza. La gestione di detto Centro è affidata alla “GiCo” (società cooperativa sociale) che nei suoi fini statuari ha la condivisione di principi e finalità del “Cottolengo” e si avvale dell’esperienza e della professionalità in campo formativo dello stesso.

Familiari

La presenza dei familiari è indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico-relazionale. Con i familiari vengono instaurati rapporti di condivisione e di collaborazione. Essi sono invitati a partecipare attivamente ai momenti significativi della vita della Casa e possono accedere alla struttura ogni volta che lo desiderano, senza vincoli di orario nel rispetto delle persone e delle loro esigenze. I familiari avranno cura di tutelare il proprio congiunto e l’intera comunità osservando le seguenti precauzioni: in caso di febbre, raffreddore e sintomatologie simili evitare di far visita. In caso di visita, all’ingresso della portineria igienizzare le mani con l’apposito gel e ripetere l’operazione durante la visita nel nucleo e nelle aree comuni al fine di evitare la proliferazione dei batteri e il conseguente insorgere di infezioni.

Volontariato

Nella Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo” di Trentola Ducenta è presente un significativo gruppo di volontari che fa parte integrante delle risorse umane della Casa. Non sostituisce gli operatori in organico, ma, con il suo apporto, garantisce una preziosa presenza integrativa nelle attività di animazione e di sostegno alla persona. Tra i volontari ci sono insegnanti di pittura, di ceramica, di cucito, di danza, di canto. L’attività è organizzata e stabilita in tempi ed orari. I volontari sono impegnati nel servizio di animazione, di ascolto, di compagnia e di assistenza diretta alla persona; operano nei servizi generali e di manutenzione; favoriscono le uscite degli ospiti da Casa, anche con inviti a pranzo nelle proprie famiglie. All’interno di Casa vi è la presenza e l’apporto di giovani volontari del Servizio Civile Universale.



Sono promosse e favorite attività di animazione, di socializzazione e di ricreazione da parte di gruppi ecclesiali e laicali che vengono ad operare all'interno della Casa. Inoltre, è realizzata un'attività di accoglienza di gruppi di ospiti all'esterno della struttura, sempre da parte di associazioni e gruppi ecclesiali/laicali.

Servizi alla Persona

Configurazione della Casa "Cottolengo" di Trentola Ducenta

La Casa Cottolengo di Trentola Ducenta è una RSA RD3 e può ospitare n. 60 persone disabili di ambo i sessi.

Gli ospiti sono portatori di handicap di tipo fisico, psichico, psichico-sensoriale, psichico-fisico stabilizzati.

Assistenza Religiosa

La Casa offre momenti di culto: preghiera, celebrazione Eucaristica nei giorni festivi e in particolari circostanze.

Nei cicli liturgici si svolge un percorso di catechesi speciale secondo la metodologia per handicappati e l'indirizzo programmatico pastorale della Piccola Casa. Nei vari incontri di catechesi speciale gli ospiti sono anche protagonisti. Per assicurare l'assistenza spirituale anche per credenti di altre fedi o religioni, per coloro che ne fanno richiesta, la struttura si rende disponibile a contattare esponenti di altri culti.



Assistenza tutelare

È garantito un servizio di assistenza tutelare diurna e notturna comprensivo di un aiuto parziale o totale nel soddisfacimento dei bisogni primari.

Per un'adeguata conoscenza dell'ospite e un'assistenza personalizzata viene utilizzato lo strumento operativo denominato progetto individualizzato (PI). Il PI racchiude le origini, la storia, i bisogni e le aspettative del singolo ospite. In base all'esigenza specifica si realizza il progetto di aiuto globale della persona. Il PI è redatto da un'équipe multidisciplinare, la quale, comprende: il medico, l'infermiere, l'assistente sociale, il fisioterapista, il terapeuta occupazionale, l'animatore, l'educatore e l'OSS del nucleo di vita in cui l'ospite è inserito.

Ogni "progetto", rigorosamente tutelato e protetto dalla vigente normativa sulla privacy, prevede e stabilisce:

- Che cosa si deve o si vuole fare – quali risultati si vogliono ottenere
- Cosa si fa
- Chi fa
- Con quali mezzi
- In quali tempi
- Lo scadenario e le modalità di monitoraggio e verifica a breve, medio e lungo termine.

Assistenza sanitaria/riabilitativa

Prestazioni offerte:

- Interventi specifici di prevenzione e cura della salute nel rispetto dello sviluppo armonico della persona
- Assistenza sanitaria ordinaria prestata dal medico generico di base e dai medici specialistici. Per le prestazioni straordinarie si fa riferimento agli Enti competenti o ai familiari. I parenti e gli ospiti possono richiedere, a loro spese, la visita di un medico di loro fiducia o il consulto di uno specialista
- Prestazioni infermieristiche secondo le indicazioni mediche
- Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici e dei prodotti parafarmaceutici necessari
- Riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali. Gli interventi di riabilitazione e/o di mantenimento delle funzioni residue degli ospiti sono individuali o di gruppo, e vengono svolte dai fisioterapisti e dai terapisti occupazionali.



Attività educativa

L'attività educativa è in capo agli educatori che, in collaborazione con gli altri operatori, articolano il Progetto Individualizzato quale punto di riferimento per garantire il soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari, riabilitativi ed

educativi dell'ospite al fine di mantenere o accrescere il suo livello di autonomia personale e di benessere psicofisico.

Sono garantiti programmi educativi flessibili rispetto ad un contesto evolutivo che si modifica con il trascorrere del tempo.

L'azione educativa ha come obiettivo stimolare i processi affettivi, sociali e relazionali della persona, accompagnandola nella quotidianità e, laddove le condizioni psicofisiche lo consentano, aiutarla a trovare soluzioni ai problemi che si presentano

Attività occupazionali / promozionali

Le attività occupazionali e promozionali impegnano quasi tutti gli ospiti. All'interno della struttura si svolgono attività di ceramica, pittura, manualità, attività di mantenimento delle capacità di scrittura, ricamo, rilassamento, attività motoria, ferri e uncinetto, attività manuali, computer, danza e teatro, canto, karaoke. Tutte le attività proposte sono contemplate nel PI, e si svolgono dal lunedì al sabato dalle ore 9,30 alle ore 11,30 e dalle ore 15.30 alle ore 18,00.



Gli ospiti sono seguiti da animatori in collaborazione con i volontari dell'Associazione Cottolenghina.

In riferimento alle abilità e all'interesse/obiettivo evidenziato nei Progetti Individualizzati:

- Vengono costituiti gruppi per attività occupazionali, espressive, culturali, ricreative;
- Sono previsti interventi personalizzati di stimolazioni senso – percettive.

Momenti di festa e ricreativi sono animati da gruppi presenti sul territorio. Sono inoltre favorite le attività all'esterno della struttura: collaborazione e realizzazione di piccoli progetti con le realtà presenti nel territorio, partecipazione a feste, a pranzi in famiglie di volontari e/o amici-parenti.

Servizi alberghieri

- Vitto e alloggio
- Servizio lavanderia-guardaroba
- Servizio pulizia e sanificazione degli ambienti
- Servizio di custodia dei beni e valori personali

La giornata tipo degli ospiti

La scansione dei tempi nell'arco della giornata, rappresenta la situazione reale in cui si soddisfano i bisogni primari della persona ospitata, ed esprime la ricerca continua di dare senso e colore al vivere, mantenendo e creando relazioni significative e interessi vitali in ogni persona ospite del Presidio.

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

- Il risveglio inizia alle ore 7.00 ed è seguito dall'igiene personale e vestizione. Secondo le abitudini, esigenze e necessità di ciascun ospite, è previsto il bagno in vasca oppure l'igiene totale a letto, tutto sempre nel rispetto delle capacità e del grado di autonomia di ciascuno.
- La prima colazione si effettua alle ore 8.00. Per rispondere alle necessità primarie, l'ospite trova sempre un "addetto" che l'affianca, lo aiuta, lo sostiene e, per quanto possibile, lo guida.
- Dalle ore 9,30 alle ore 11.30, gli ospiti lasciano il proprio nucleo di vita e vengono accompagnati nelle varie attività occupazionali che si svolgono in Casa, nel rispetto dei loro desideri, capacità, propensioni.
- Alle ore 12.00 è servito il pranzo. Il menù è vario e predisposto su quattro settimane. L'ospite in difficoltà è aiutato, assistito e, laddove necessario, imboccato. Segue l'igiene orale e parziale di mani e viso. Per chi lo desidera o quando è necessario è possibile trascorrere un tempo di riposo a letto.
- Alle ore 15,00 iniziano le attività pomeridiane come al mattino, fino alle 18,00. Al rientro nel nucleo, con la stessa modalità del mattino, l'ospite può accedere ad un'accurata igiene personale.

- Alle 19,00 si cena: durante i pasti, a ciascun ospite, da parte degli infermieri, è somministrata la terapia prescritta dal medico.
- Dalle ore 20,00 in poi, a seconda delle esigenze dell'ospite, è possibile accedere al riposo notturno oppure sostare in soggiorno per seguire programmi televisivi. Nel corso della notte gli ospiti vengono seguiti e vigilati dal personale in servizio notturno che provvede, secondo necessità, all'assistenza dei singoli. In queste ore (dalle 22.00 alle 7.00 del mattino successivo), a seconda della evenienza, necessità e/o bisogno è possibile allertare la direzione ed il personale sanitario, entrambi sempre reperibili.

Le strutture ricettive per le vacanze degli ospiti

Una delle grandi aspirazioni della Piccola Casa, è sempre stata quella di offrire alle persone accolte all'interno delle proprie strutture la possibilità di trascorrere dei rigeneranti periodi di vacanza e di riposo in località salubri, di mare o di montagna. Alcuni ospiti della struttura di Ducenta, ogni anno trascorrono il periodo di vacanza nella struttura residenziale della Piccola Casa che si trova ad Anzio in provincia di Roma. In questo sito, ben esposto al mare e dotato di un accesso diretto sulla spiaggia, si respira aria di Casa e si vive nell'accoglienza e nel benessere.



Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti

Inserimento degli ospiti

Per accedere alla RSA è necessario che l'interessato o i suoi familiari facciano richiesta ai servizi socio-sanitari e/o territoriali di competenza. A seguito di ciò verrà convocata l'UVI (Unità Valutativa Interdisciplinare), la quale individuerà il progetto per l'ospite e la struttura di destinazione. La stessa UVI comunicherà la decisione al Servizio Sociale della struttura e rilascerà l'autorizzazione all'inserimento.

La RSA "Piccola Casa della Divina Provvidenza - Cottolengo" richiede la firma e l'accettazione da parte dei familiari o dell'interessato del Regolamento Interno di Struttura. Inoltre devono pervenire al Servizio Sociale la carta d'identità della persona disabile e i suoi documenti attestanti la situazione anagrafica, familiare, sociale ed economica.

Gestione delle liste di attesa

L'ammissione alla struttura prevede l'iscrizione alla lista di attesa che è ivi depositata. Le domande, corredate dalla documentazione inerente, verranno accettate secondo l'ordine temporale di ricevimento della richiesta con priorità all'appartenenza al territorio di ubicazione della RSA (cfr. DR n. 2006 del 5 novembre 2004 Parte III n. 2.3).

La Piccola Casa si riserva tuttavia di assegnare priorità ai casi che ritiene di maggiore gravità e urgenza con riferimento al contesto sociale che li caratterizza.

Per la **gestione della Lista d'attesa** si applicano le seguenti priorità:

- a) Le persone disabili sole e non autosufficienti
- b) Le persone disabili sole
- c) Persone residenti nello stesso comune o circoscrizione della RSA
- d) Persone residenti nel distretto e Ambito territoriale della RSA
- e) Persone residenti in altri ambiti o distretti dell'A.S.L. di appartenenza
- f) Persone residenti in A.S.L.

Tenendo conto di tali criteri, le domande di ricovero sono riportate nella "Scheda criteri di priorità" e, in base al punteggio ottenuto, iscritte nella graduatoria di inserimento nella RSA.

Si richiede al disabile/loro famigliari e/o tutori di contattare il servizio sociale di struttura una volta l'anno (entro il mese di gennaio) per confermare la permanenza nella lista di attesa.

Quando si attiva la disponibilità dell'ingresso in struttura:

1. Si verifica, attraverso la documentazione disponibile, che la persona disabile, prima in lista, sia idonea ad essere accolta nel nucleo di vita di destinazione;
2. Si contatta telefonicamente la persona e/o la sua famiglia per verificare la disponibilità al ricovero.

In caso di risposta affermativa, si contatteranno gli organi competenti per attuare la procedura di accoglienza della persona disabile.

Se invece la risposta fosse negativa, la Direzione o l'operatore incaricato contatta una nuova persona, seguendo l'ordine della graduatoria.

Contribuzione

La Casa Cottolengo di Trentola Ducenta è una struttura accreditata dalla Regione Campania e convenzionata con l'ASL di Caserta.

La retta giornaliera è stabilita dalla normativa regionale. La quota sanitaria è a carico del SSR.

La quota sociale è a carico dell'Utente/Ambito/Comune. La contribuzione viene corrisposta dal Tutore o dal Curatore tramite bonifico bancario.

I servizi che a vario titolo non sono usufruiti non danno diritto a riduzione della retta.

Prestazioni extra

Non sono compresi nella retta:

- 1) Le spese relative alle necessità personali degli ospiti:
 - prodotti per l'igiene personale di uso non comune
 - spese di abbigliamento

- generi di comfort non previsti nella giornata alimentare
- uso del telefono per motivi personali
- acquisto di riviste
- parrucchiera/barbiere/estetista
- acquisti vari effettuati durante le uscite per attività

2) Le spese sanitarie extra:

- medicinali non a carico del SSN
- visite specialistiche a pagamento
- trasporti in ambulanza
- ticket per visite e analisi
- assistenza personalizzata extra struttura
- cure dentarie
- eventuali acquisti di ausili protesici non compresi nel tariffario
- protezioni igieniche il cui acquisto si rende necessario perché quelli concessi dal SSN non risultano idonei o di quantità sufficiente
- presidi e ausili
- servizi funerari

Qualità delle Prestazioni

In ottemperanza alle norme vigenti, la Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" di Trentola Ducenta ha preparato e costantemente aggiorna gli operatori addetti al servizio degli ospiti con corsi formativi:

- Corso "Alimentarista" per gli operatori che somministrano e preparano il vitto come da normativa (ex libretto sanitario). Il corso è di tre livelli, varia a seconda della mansione svolta.
- Corso sull'adeguamento al rispetto del D.Lgs. n.81/2008 riguardante la sicurezza degli operatori, degli ospiti residenti in struttura e dei visitatori. E' stato predisposto un piano di emergenza. Il personale è informato sui rischi a cui è sottoposto e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (GDPR 679/2016, D.Lgs. 196/2003). Il Titolare del trattamento dei dati è la Piccola Casa della Divina Provvidenza, nella persona del suo Legale Rappresentante. La Piccola Casa della Divina Provvidenza ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer (DPO), che può essere contattato ai recapiti indicati nell'informativa presente nella bacheca dell'ingresso.
- Corso su rischio clinico: È riconosciuto che la promozione della sicurezza dei pazienti si fonda su un approccio sistemico, che comprende lo studio degli eventi

avversi, dei near miss e degli eventi sentinella per arrivare all'identificazione ed al controllo delle circostanze e dei fattori che possono facilitare o determinare un danno per il paziente e, quindi, per la progettazione di processi assistenziali appropriati, efficaci ed efficienti.

- Corsi di formazione alla Mission della Piccola Casa e corsi professionali relativi al servizio di cura e assistenza secondo il Piano di Formazione annuale

Umanizzazione

Umanizzazione significa porre al centro la persona umana; al centro dei percorsi sanitari e socio-assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale.

L'incontro con il paziente richiede una preparazione professionale ma al contempo umana e umanizzante del percorso terapeutico. A tal proposito la letteratura evidenzia come ci si debba muovere su due assi, da un lato una buona assistenza e dall'altra si debba sviluppare e stimolare una relazione con il paziente. Non si può prescindere dalla persona malata, dal rapporto tra persone, dalla dignità delle cure se parliamo di Umanizzazione.

Per proseguire nel percorso di umanizzazione delle cure, bisogna svolgere una compiuta analisi dei reali bisogni delle persone, dei contesti, delle relazioni tra persone e ambienti, dei processi cognitivi ed emotivi individuali e di gruppo, in modo da individuare i bisogni latenti e di contestualizzare le richieste esplicite.

A tal proposito Casa Cottolengo nell'ambito del Percorso di umanizzazione dell'assistenza:

- Prende in carico il cittadino utente nel percorso di cura;
- Favorisce la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari;
- Presta attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze degli ospiti;
- Assicura la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi;
- Valuta il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro famigliari e ne trae spunti per il continuo miglioramento;
- Permette al paziente di poter scegliere la tipologia di menù in base alle proprie esigenze etico-religiose.

Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria

La Casa opera tramite la propria Direzione per:

- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio;
- garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- favorire la partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle attività;

A tal fine promuove:

- incontri periodici del personale con finalità gestionali, formative e organizzative;
- incontri con gli ospiti e/o i loro familiari per una verifica sulle prestazioni erogate e per comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del servizio;
- incontri con le Associazioni di volontariato e/o altri Enti ed Istituzioni interessate al servizio.

Ufficio di Relazioni con il Pubblico

Al fine di garantire agli utenti il rispetto degli atti e dei comportamenti relativi alle prestazioni sanitarie nonché il diritto alla prestazione stessa, per la rilevazione di eventuali disservizi, la Casa Cottolengo ha istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), come previsto dal D.L. 30/12/1992 n. 502 art. 14, avente le seguenti funzioni:

- ricevere osservazioni, opposizioni, denunce e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;
- fornire agli utenti tutte le informazioni inerenti alle prestazioni fornite dalla RSA e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;
- analisi dei questionari per rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e familiari con cadenza semestrale;
- predisporre verbale di reclamo e classificazione;
- garantire la trasparenza degli atti amministrativi.

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 comunque rivolgersi direttamente alla Direzione della Casa presentando formale ricorso.

Quest'ultima cercherà in ogni caso di cogliere e valutare i messaggi che spontaneamente provengono dagli ospiti e non vengono trascurati gli eventuali suggerimenti che provengono dai familiari o/e dalle persone che a vario titolo frequentano la Casa e che conoscono gli ospiti.

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.

Progetti e Programma

La forma organizzativa attuata nella Casa Cottolengo ha come base portante il riconoscimento della centralità della persona. Metodologicamente pone come preminente il Progetto Individuale e ha come obiettivo la promozione globale della

persona attraverso attività che rispondano ai bisogni primari, emotivo/affettivi, mantenimento/sviluppo delle abilità residue, bisogni sociali/ricreativi, bisogno trascendente.

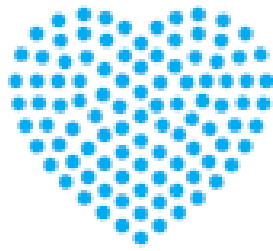
Il Piano di lavoro/attività della Casa è formulato per realizzare l'unità di indirizzo di tutti i membri e dei singoli settori operanti.

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 renda il servizio offerto dalla Casa 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.

Standard di qualità

All'interno della struttura operano professionisti abilitati e qualificati, a tale proposito la definizione di standard e l'assunzione di impegni da parte della Direzione locale, rispetto alla promozione della qualità del servizio ed alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa, vengono ritenuti elementi cardine per garantire e migliorare l'assistenza sanitaria. Operatori, Familiari, Ospiti e volontari vengono coinvolti attivamente nel miglioramento dello standard di qualità tramite questionari di Customer Satisfaction per recepire opinioni, giudizi e suggerimenti sulla qualità del servizio. Il personale è orientato nelle attività abitualmente espletate secondo procedure e linee guida disponibili presso la struttura e revisionate quando necessarie dalla Direzione locale e sanitaria.



*Esercitate la Carità ma esercitatela con entusiasmo!
(San Giuseppe B. Cottolengo)*

Deo Gratias!

Rev. 16 - Giugno 2026