



ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE

Cottolengo™

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

Carta dei Servizi



Via G. Mazzini, n. 61
56125 Pisa (PI)

Indice

1. Presentazione.....	pag. 4
2. La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo” ...	pag. 5
3. La Residenza Sanitaria Assistenziale “Cottolengo” di Pisa:	
Tra storia e attualità	pag. 9
Le radici del servizio	pag. 12
La Mission	pag. 13
Principi fondamentali del servizio	pag. 14
Organigramma	pag. 17
Struttura	pag. 18
Modello organizzativo, assistenziale e formativo della R.S.A.	pag. 24
Volontariato e Servizio Civile	pag. 28
Familiari	pag. 28
Come si raggiunge	pag. 29
Cosa Offriamo	pag. 30
La giornata tipo degli Ospiti	pag. 38
Qualità del Servizio E Percorsi di Qualità	pag. 39
Modalità di inserimento e contribuzione degli Ospiti	pag. 41
Tutela dei dati personali (Privacy)	pag. 43
Regole basilari della vita comunitaria	pag. 43
Partecipazione e Comunicazione	pag. 46
Accesso alla struttura	pag. 47
Informazioni e recapiti	pag. 47

Presentazione

Gentile Ospite, Gentile Familiare, Gentile Lettore,

con piacere Le presentiamo la Carta dei Servizi della RSA "Piccola Casa della Divina Provvidenza – Cottolengo" di Pisa, uno strumento pensato per far conoscere la nostra realtà, i valori che la ispirano e i servizi che quotidianamente mettiamo a disposizione delle persone che ci sono affidate.

Questa Carta rappresenta un punto di riferimento per gli ospiti, i loro familiari e tutti coloro che desiderano conoscere l'organizzazione della nostra Struttura, le modalità di accesso, i servizi offerti e gli standard di qualità che ci impegniamo a garantire.

La Carta dei Servizi non è soltanto un documento informativo, ma costituisce un vero e proprio patto di fiducia e di collaborazione tra la Struttura, gli ospiti e le loro famiglie. Attraverso la trasparenza, la chiarezza delle informazioni e il dialogo continuo, desideriamo favorire una partecipazione attiva alla vita della comunità e promuovere un costante miglioramento della qualità dell'assistenza.

La nostra missione nasce dal carisma di San Giuseppe Benedetto Cottolengo, che ci invita a riconoscere in ogni persona il volto di Cristo e a prendersene cura con rispetto, professionalità, attenzione e amore. Ogni servizio, ogni gesto di accoglienza e ogni intervento assistenziale sono ispirati ai valori cristiani della carità, della solidarietà e della dignità della persona.

La RSA è una realtà in continuo sviluppo, impegnata ad aggiornare costantemente i propri servizi, le competenze professionali e gli ambienti di cura, per rispondere sempre meglio ai bisogni degli ospiti, delle loro famiglie e del territorio, nel rispetto delle normative vigenti e dello spirito cottolenghino.

RingraziandoLa per l'attenzione dedicata alla lettura di questa Carta dei Servizi, La invitiamo a rivolgersi con fiducia al personale della Struttura per qualsiasi informazione, chiarimento o suggerimento. Il dialogo con gli ospiti e con le loro famiglie rappresenta per noi una preziosa occasione di crescita e di miglioramento continuo.

Con l'augurio che possa sentirsi accolto, ascoltato e accompagnato nel migliore dei modi, Le porgiamo il nostro più cordiale benvenuto.

La Direzione

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
ca. ca. ca.

Se vive sono le nostre sollecitudini, perciò tutto che si riferisce al Sollievo, ed all'assistenza dei poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e felice conforto di vederlo maravigliosamente operato dalla opera, e generale carità di Nostri buoni Sudditi, che con zelo amorevole s'adoperano quà e là alla virtuosa impresa del sollevare l'umanità. Ma singolare già i molteplici tratti di pietà che rallegravano il Nostro cuore è 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, noi vogliamo la lodare più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostro governo. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che s'istituisca sia l'istituzione sopra del mentovato Pio Istituto, lo assigiamo sotto la Nostri 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, come sarà tenuto di rendere a Chiusa la cura del suo operato, per modo che come hanno da disporsi ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili, e dovute e debbono all'opera di Carità che è frutto delle sue cure.

Manderemo a chiunque s'ha spetti di esprimere, far osservare il presente, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale spinto il Nostro volere.

Dato in Racconigi addì 27. di Ago. 1833. *Signed* C. Alberto.

controfirmato Di S. Maria. Per ordine conforme estratto dall'Espresso autentico negli Archivi del Controllo Generale, in data 18. di Agosto 1834. *Il Ministro del Reale Dipartimento* Braggia



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-ziano quà e là alla virtuosa impresa del solle-vare l'umanità. Ma singolare fra i molteplici tratti di pietà che rallegrarono il Nostro cuore è l'Istituzione sorta non a guari in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo de' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostro gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che riconosciuta sia l'esistenza legale del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra Speciale Protezione, e prescriviamo, che debba continuare sempre ad essere governato secondo le norme che ha determinato, o che determinerà il detto

Canonico Cottolengo, al quale sarà per questo rispetto lasciata la più ampia libertà, e non sarà tenuto di rendere a Chicchessia conto del suo operato, persuasi come siamo che disporrà ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili e durevole esistenza all'Opera di Carità che è frutto delle Sue cure.

Mandiamo a Chiunque s'aspetti di osser-vare, 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.

(C. Alberto)

controsignato

De L'Escarene

(De L'Escarene)

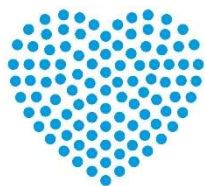
Per copia conforme estratta dalli Registri esistenti negli Archivi del Controllo Generale. In fede Torino li 18 Aprile 1837.

Traggia

(Traggia)

Il servizio

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 CHE SOFFRONO DISAGIO SOCIALE

.....e a tutte le persone che chiedono aiuto

Attraverso

- SCUOLE
- COMUNITÀ MINORI
 - COMUNITÀ ADULTI
 - PRESIDI SOCIO ASSISTENZIALI
- CENTRI DI AGGREGAZIONE SOCIALE
- SERVIZI DI PRONTA ACCOGLIENZA
- CASA DI CURA



In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:

In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:



Ed anche in:



www.cottolengo.org

EUROPA

Italia
Svizzera

AMERICA LATINA

Ecuador

AMERICA

Florida

AFRICA

Kenia
Tanzania
Etiopia

INDIA

Kerala
Tamil Nadu
Karnataka
Goa
Uttar-Pradesh

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Cottolengo” di Pisa

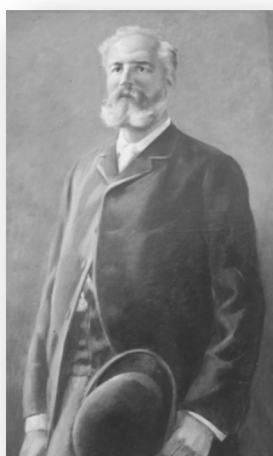
Tra Storia e attualità

La storia



La Casa “Cottolengo” sita in Pisa, Via Mazzini 61, Filiale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è una residenza che accoglie attualmente Ospiti di ambo i sessi, di età adulta e anziana, portatori di handicap sia di tipo psichico che di tipo fisico. All'interno della struttura vengono forniti quegli interventi socio-assistenziali di cui necessitano le categorie di Ospiti assistite, nel rispetto dei requisiti strutturali e

organizzativi previsti dalla normativa regionale in materia.



Il “Cottolengo” di Pisa, affonda le sue radici nella munificenza dei conti Ludovico RosselminiGualandi ed Augusta Raimondi, che vollero lasciare lo stabile in eredità alla Piccola Casa al fine di fondare in Pisa un istituto che desse assistenza e conforto ai poveri, agli infelici ed ai malati privi di sostegno.

L'apertura della Casa avvenne il 17 gennaio 1923, lo stesso giorno nel quale, nel 1828, S. Giuseppe Benedetto Cottolengo apriva la Piccola Casa in Torino; l'occupazione della Casa avvenne però in modo graduale in quanto la stessa era ancora abitata in gran parte dai legittimi inquilini. Si iniziò con l'occupare un appartamento lasciato libero al secondo piano, dove vennero ricoverati i primi quattro Ospiti; successivamente, non appena si andava liberando un locale, si procedeva attrezzandolo per ricevere altri nuovi degenti. L'opera, dopo un periodo di iniziale sviluppo, subì gravi danni nel corso del periodo bellico, dal quale però, grazie all'intervento della Provvidenza, riuscì a risorgere più grande di quanto non fosse in precedenza.



Oggi



La struttura è composta da tre edifici: Villa Rosselmini e altri due complessi.

Attualmente, Villa Rosselmini è abitata dalle Suore; il complesso di Via Mazzini ospita i residenti della RSA, mentre il complesso situato al centro del grande giardino è attualmente interessato da un importante intervento di ristrutturazione, il cui

completamento è previsto nei primi mesi del 2027.

La struttura attualmente dedicata all'assistenza degli Ospiti è organizzata in quattro nuclei assistenziali. Ogni nucleo comprende una zona giorno, costituita da spazi comuni dove gli Ospiti possono trascorrere il tempo, socializzare e partecipare alle attività, e una zona notte, destinata al riposo, con camere singole, doppie e a tre letti, tutte dotate dei relativi servizi igienici.



Completano la struttura alcuni ambienti comuni dedicati a tutti gli Ospiti, nei quali vengono svolte attività ricreative, educative e di socializzazione, favorendo momenti di incontro e condivisione.

Attualmente la struttura dispone complessivamente di 60 posti letto.



*Panoramica del giardino
cirostante la struttura
residenziale....*

*...usufruibile dagli Ospiti e dalle
persone che accedono alla
struttura.*



Le radici del servizio

La filosofia e le linee d'intervento della Piccola Casa della Divina Provvidenza si ispirano agli insegnamenti di San Giuseppe Benedetto Cottolengo e alla consolidata tradizione cottolenghina, che da sempre pone al centro la dignità della persona e la fiducia nella Divina Provvidenza.

Il servizio che la Piccola Casa della Divina Provvidenza offre a Pisa fin dal 1923 si fonda su un principio essenziale: la cura attenta, premurosa e rispettosa della persona. Ogni ospite è accolto nella sua unicità, con i suoi bisogni, la sua storia e la sua dignità.

La persona rappresenta il cuore di ogni intervento assistenziale, sanitario, educativo e relazionale. Tutti coloro che operano nella struttura sono chiamati a svolgere il proprio servizio con competenza, umanità e spirito di accoglienza. La spiritualità cottolenghina costituisce la linfa vitale che anima questo impegno quotidiano, alimentando una particolare attenzione verso le persone anziane e fragili, soprattutto quelle che vivono situazioni di maggiore bisogno, affinché ciascuna possa sentirsi accolta, rispettata, accompagnata e valorizzata.



La Mission

1. 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.
2. La Piccola Casa si prende cura della persona povera, malata, abbandonata, particolarmente bisognosa, senza distinzione alcuna, perché in essa riconosce il volto di Cristo.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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

L'attività della Piccola Casa della Divina Provvidenza – Cottolengo di Pisa si fonda sul rispetto della dignità della persona e sull'attenzione ai suoi bisogni nella loro globalità, secondo il carisma di San Giuseppe Benedetto Cottolengo e i principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che definisce i criteri fondamentali per l'erogazione dei servizi pubblici.

Ogni intervento assistenziale, sanitario ed educativo è orientato alla promozione della qualità della vita della persona accolta, nel rispetto dei valori di umanità, solidarietà, professionalità e responsabilità.

Eguaglianza: La Casa garantisce a ogni persona il diritto di accedere ai servizi e alle cure senza alcuna discriminazione fondata su età, sesso, nazionalità, lingua, religione, convinzioni personali, condizioni sociali o economiche. Ogni Ospite è accolto con la medesima dignità e considerazione, riconoscendone l'unicità e il valore intrinseco.

Imparzialità: L'assistenza è prestata con obiettività, equità e trasparenza. Tutti gli Ospiti godono degli stessi diritti; eventuali differenze nell'intensità degli interventi sono determinate esclusivamente dalla valutazione dei bisogni assistenziali, sanitari e relazionali della persona.

Continuità: La Casa assicura la continuità, la regolarità e l'affidabilità delle prestazioni, garantendo un'assistenza qualificata e costante, nel rispetto dei programmi personalizzati e delle esigenze di ciascun Ospite.

Partecipazione: La persona accolta è protagonista del proprio percorso di cura e assistenza. La Casa promuove la partecipazione attiva dell'Ospite e dei suoi familiari, assicurando un'informazione chiara, completa e comprensibile, nel pieno rispetto della riservatezza. Favorisce inoltre il dialogo, l'ascolto e la possibilità di formulare osservazioni, suggerimenti e valutazioni finalizzati al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

I diritti della persona accolta

L'azione della Piccola Casa è ispirata al pieno riconoscimento dei diritti fondamentali della persona, considerata nella sua dimensione fisica, psicologica, relazionale e spirituale.

A ogni Ospite sono garantiti:

- il diritto alla vita e alla tutela della salute;
- il diritto alla prevenzione e alla protezione;
- il diritto all'ascolto, alla parola e all'informazione;
- il diritto alla partecipazione attiva alle scelte che lo riguardano;
- il diritto di esprimere opinioni, osservazioni e critiche costruttive;
- il diritto al rispetto della dignità personale, dell'intimità e del pudore;
- il diritto alla riservatezza e alla tutela dei dati personali;
- il diritto alla libertà di pensiero, di coscienza e di religione.

I principi che orientano l'organizzazione della Casa

La centralità della persona costituisce il criterio fondamentale dell'organizzazione e della gestione dei servizi. Ogni scelta organizzativa è finalizzata a promuovere il benessere dell'Ospite e a creare un ambiente accogliente, familiare e ricco di relazioni significative.

Lo spirito cottolenghino

Lo spirito del Cottolengo rappresenta l'anima della Casa. Esso si esprime quotidianamente attraverso uno stile di servizio improntato alla semplicità, alla carità, all'accoglienza e alla gioia. Tutti coloro che operano nella struttura – religiose, professionisti, volontari e collaboratori – condividono la responsabilità di rendere concreta la missione della Piccola Casa, facendo sentire ogni persona amata, rispettata e accompagnata con premurosa attenzione.

Il benessere globale della persona

La Casa riconosce ogni Ospite come persona unica e irripetibile, portatrice di una storia, di relazioni e di valori. Per questo promuove un'assistenza personalizzata, fondata sul **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, elaborato dall'équipe multidisciplinare e costantemente aggiornato in relazione all'evoluzione dei bisogni e delle potenzialità della persona.

L'obiettivo è favorire il più elevato livello possibile di benessere fisico, psicologico, relazionale, sociale e spirituale, nel rispetto dell'autonomia e della dignità di ciascuno.

Il clima relazionale

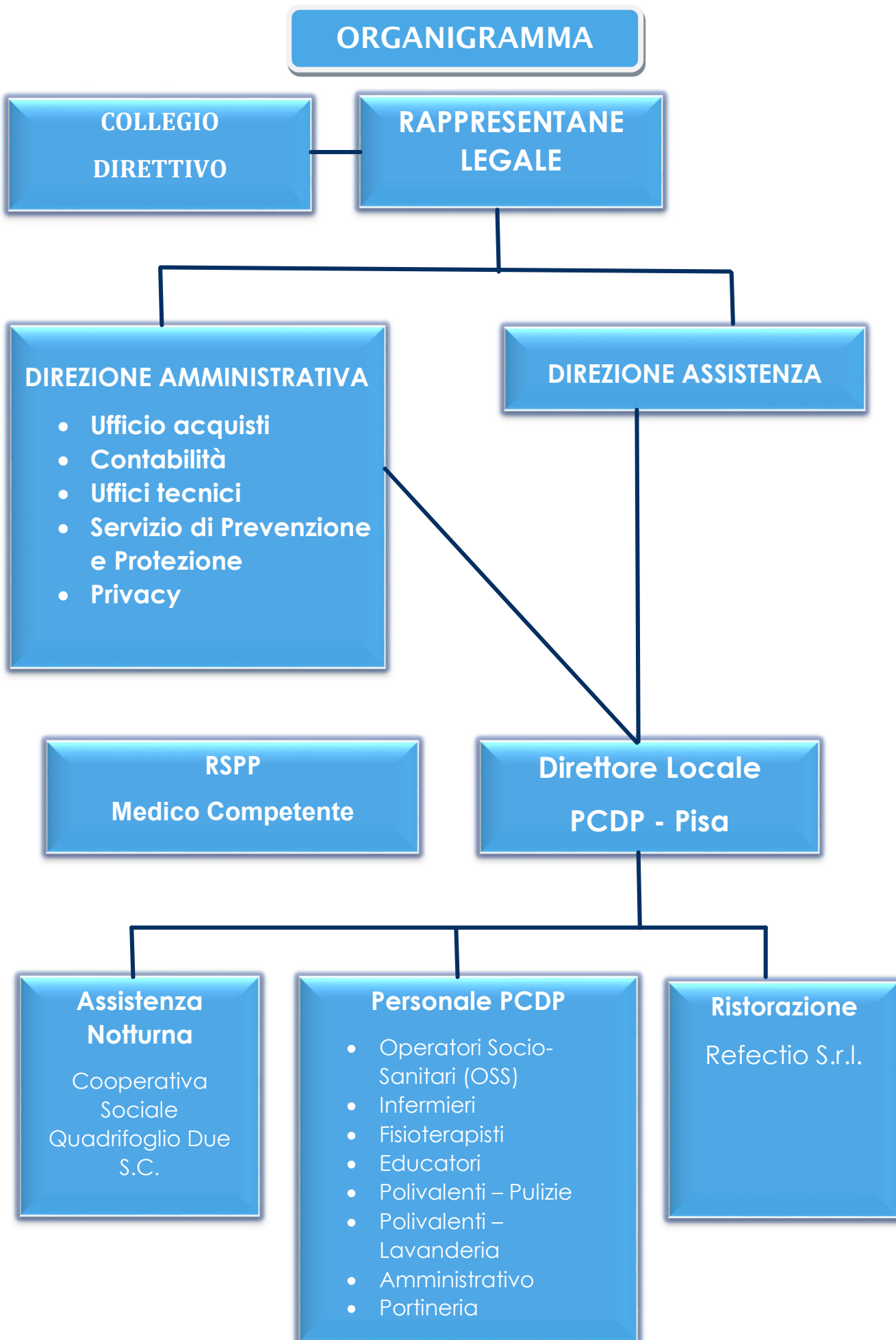
La qualità delle relazioni costituisce uno degli elementi più significativi della vita della Casa. Per questo viene costantemente promossa una cultura dell'accoglienza, dell'ascolto e della collaborazione, nella convinzione che il clima umano rappresenti una componente essenziale del processo di cura.

Lo "spirito di famiglia", caratteristico della tradizione cottolenghina, favorisce il benessere degli Ospiti, sostiene i familiari, valorizza il lavoro degli operatori e dei volontari e contribuisce a prevenire situazioni di stress e di burnout, rafforzando il senso di appartenenza alla comunità.

Un'organizzazione flessibile e personalizzata

L'organizzazione della Casa è progettata per adattarsi ai bisogni della persona e non viceversa. I servizi sono strutturati secondo un modello flessibile, capace di modulare gli interventi in relazione all'evoluzione delle condizioni dell'Ospite, alle esigenze della comunità residente e alle risorse professionali disponibili.

Ogni percorso assistenziale viene costruito e costantemente verificato dall'équipe multidisciplinare, affinché ogni persona possa ricevere risposte appropriate, tempestive e realmente personalizzate, in un ambiente che coniuga competenza professionale, attenzione umana e fedeltà al carisma cottolenghino.



Struttura

La struttura è una R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) costituita da tre ampi edifici collegati tra loro mediante corridoi, terrazze e pensiline, che consentono un agevole e sicuro collegamento tra i diversi ambienti.

La Residenza dispone di due accessi, entrambi situati in Via Mazzini. L'ingresso principale, al civico 61, conduce all'edificio centrale dove, oltre la portineria, sono ubicati, al piano terra, la Direzione e gli spazi dedicati alle attività educative, riabilitative e ricreative. Ai piani superiori si trovano i nuclei residenziali destinati agli Ospiti.



Nel cuore del complesso sorge la Chiesa, luogo di preghiera, raccoglimento e condivisione, che rappresenta un punto di riferimento per la vita spirituale della Casa.

Il secondo edificio, di più recente costruzione e situato al centro dell'ampio giardino interno, è attualmente interessato da un importante intervento di ristrutturazione e, pertanto, non è temporaneamente utilizzabile.

Il terzo edificio, Villa Rosselmini, storica dimora degli antichi benefattori affacciata su Corso Italia, ospita la comunità delle Suore della Piccola Casa della Divina Provvidenza, costituendone l'ambiente di vita e di riposo.

La Residenza è circondata da un ampio giardino attrezzato, ricco di alberi e spazi verdi, pensato per offrire agli Ospiti e ai loro familiari un ambiente sereno, accogliente e rilassante, ideale per momenti di incontro, passeggio e riposo all'aria aperta.

La Casa dispone inoltre di servizi centralizzati di cucina, lavanderia e guardaroba, organizzati per garantire qualità, efficienza e continuità nell'assistenza agli Ospiti.

La Residenza è una Casa aperta all'accoglienza e alle relazioni. Familiari, amici e conoscenti possono fare visita agli Ospiti tutti i giorni, nel rispetto degli orari stabiliti e delle esigenze organizzative della struttura, salvaguardando la privacy, la serenità e il benessere di ciascuna persona e della comunità in cui vive.

*Ingresso della struttura,
attualmente viene utilizzato per
diversi scopi:
come salone per le attività
ricreative, per
proiettare film, incontri ...*



Nuclei abitativi e camere

Gli Ospiti sono accolti in quattro nuclei abitativi, tutti ubicati nell'edificio principale affacciato su Via Mazzini. L'edificio si sviluppa su due piani, entrambi facilmente accessibili mediante due ascensori.

♦ Primo piano

Al primo piano sono collocati due nuclei, gestiti operativamente da un'unica équipe assistenziale, che garantisce un'assistenza coordinata e continuativa.

• San Giuseppe

Il nucleo San Giuseppe è riservato ad Ospiti di sesso maschile, anziani e persone con disabilità, e dispone di 16 posti letto, distribuiti come segue:

- n. 3 camere singole, dotate di servizio igienico completo;
- n. 4 camere doppie, dotate di servizio igienico completo;
- n. 1 camera doppia con servizi igienici in comune;
- n. 1 camera tripla con servizi igienici in comune.

La zona giorno comprende una sala da pranzo e un soggiorno, spazi dedicati ai momenti di convivialità, socializzazione e permanenza durante la giornata.

• Sant'Agnese

Il nucleo Sant'Agnese è riservato ad Ospiti di sesso femminile e dispone di 10 posti letto, così articolati:

- n. 1 camera singola, dotata di servizio igienico completo;
- n. 3 camere doppie con servizi igienici in comune;
- n. 1 camera tripla con servizi igienici in comune.

La zona giorno è costituita dalla sala da pranzo, ambiente in cui le Ospiti condividono i pasti e possono trascorrere insieme altri momenti della giornata.

♦ Secondo piano

Il secondo piano ospita i nuclei Santa Teresina e Madre Nasi.

• Santa Teresina

Il nucleo Santa Teresina è riservato ad Ospiti di sesso femminile e dispone di 16 posti letto, suddivisi come segue:

- n. 1 camera singola con servizi igienici in comune;
- n. 4 camere doppie con servizi igienici in comune;
- n. 1 camera tripla con servizi igienici in comune;
- n. 1 camera a quattro posti letto con servizi igienici in comune.

La zona giorno comprende la sala da pranzo, luogo destinato ai pasti e alle attività di relazione e socializzazione delle Ospiti.

• Madre Nasi

Il nucleo Madre Nasi è riservato ad Ospiti di sesso femminile e dispone di 18 posti letto, distribuiti nelle seguenti tipologie di camere:

- n. 1 camera singola, dotata di servizio igienico completo;
- n. 5 camere singole con servizi igienici in comune;
- n. 2 camere doppie, dotate di servizio igienico completo;
- n. 5 camere doppie con servizi igienici in comune.

La zona giorno comprende, oltre alla sala da pranzo, un accogliente soggiorno, pensato come spazio di incontro, relazione e condivisione, dove le Ospiti possono trascorrere serenamente parte della giornata.

• Spazi assistenziali

Pur essendo attualmente alcuni spazi della struttura temporaneamente ridimensionati a causa dei lavori di ristrutturazione del secondo edificio, ogni nucleo è comunque dotato di un bagno clinico assistito, progettato per rispondere alle esigenze degli Ospiti non autosufficienti e garantire interventi assistenziali in condizioni di sicurezza, comfort e dignità.



Sala da Pranzo e soggiorno del nucleo San. Giuseppe



Sala da Pranzo del nucleo Madre Nasi



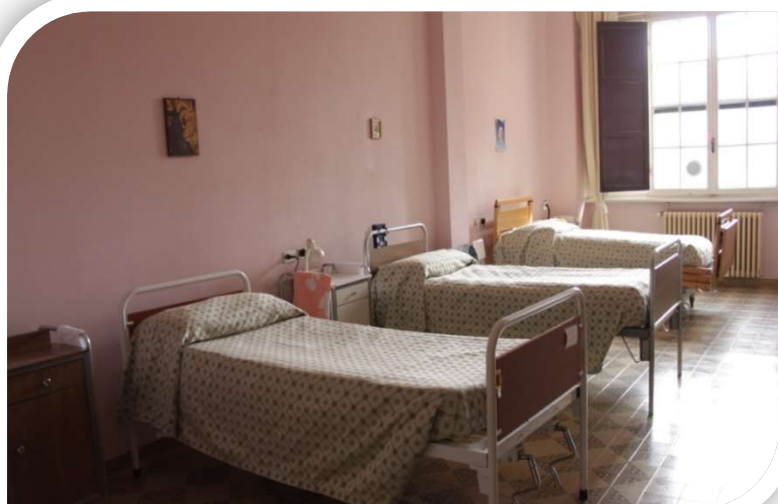
Sala da Pranzo e soggiorno del nucleo Santa Teresina



*I nuclei dispongono di
varie tipologie di
camere da letto:*

Camere Singole

*Camere a **due letti**....*



*camere a **tre letti**...*



Bagni Clinici a disposizione degli Ospiti di ciascun nucleo



Le sedie polifunzionali per doccia che aumentano il comfort e rispettano la dignità degli Ospiti, migliorando l'efficienza della doccia.



Le barelle doccia, aumentano il comfort e rendono la procedura del bagno assistito più efficiente

Modello organizzativo, assistenziale e formativo della R.S.A.

Le figure professionali

All'interno della R.S.A. Cottolengo opera un'équipe multidisciplinare composta da personale religioso e laico che, con competenza, professionalità e spirito di collaborazione, garantisce un'assistenza qualificata, personalizzata e orientata ai bisogni di ogni Ospite.

Le principali figure professionali operanti nella R.S.A. sono suddivise nelle seguenti aree:

Area	Figure professionali
Area direzionale e amministrativa	Direttore – Personale amministrativo
Area sanitaria e riabilitativa	Medici di Medicina Generale – Infermieri – Fisioterapisti
Area socio-assistenziale	Operatori Socio-Sanitari (OSS) – Operatori Socio-Assistenziali (OSA)
Area animazione e socio-educativa	Educatori / Animatori– Volontari – Operatori Volontari del Servizio Civile Universale
Area spirituale e pastorale	Religiosi e Religiose della Piccola Casa della Divina Provvidenza
Area dei servizi generali	Manutentori – Cuochi – Operatori addetti alle pulizie – Operatori addetti alla lavanderia – Personale di portineria

La responsabilità della gestione complessiva della struttura è affidata al Direttore.

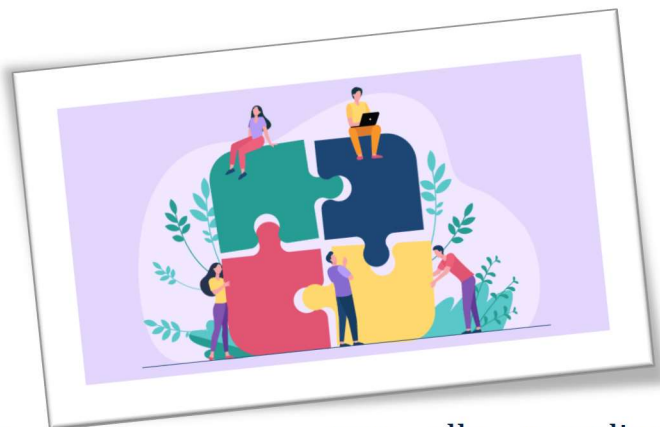
L'organizzazione dell'area assistenziale è coordinata dal Responsabile dell'Area Assistenziale, che assicura la programmazione delle attività, il coordinamento degli operatori e la continuità del percorso assistenziale.

L'area sanitaria è coordinata dal Responsabile Infermieristico, che garantisce l'organizzazione dell'assistenza infermieristica e il coordinamento del personale infermieristico, operando in stretta collaborazione con il Direttore, i Medici di Medicina Generale e le altre figure professionali.

La R.S.A. garantisce una dotazione di personale conforme agli standard previsti dalla normativa regionale vigente, assicurando la presenza delle professionalità necessarie per offrire un'assistenza appropriata, continuativa e di elevata qualità.

MODELLO ORGANIZZATIVO E ASSISTENZIALE

Il modello organizzativo della R.S.A. Cottolengo si fonda sui principi della **condivisione, della partecipazione e della corresponsabilità**, in piena coerenza con i valori della Piccola Casa della Divina Provvidenza.



L'organizzazione del lavoro è orientata non alla semplice esecuzione delle singole mansioni, ma al raggiungimento di un obiettivo comune: promuovere il benessere, la salute e la migliore qualità di vita possibile per ogni Ospite.

Tutte le figure professionali operano in modo integrato, condividendo competenze, responsabilità e informazioni affinché ogni intervento sia coordinato, personalizzato e realmente centrato sulla persona.

L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente per elaborare, verificare e aggiornare i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), garantendo la continuità e l'appropriatezza dell'assistenza.

Ogni operatore contribuisce, con competenza, responsabilità e spirito di servizio, al raggiungimento degli obiettivi assistenziali condivisi, nel rispetto della dignità, dei bisogni, delle aspirazioni e dei diritti di ogni Ospite.

PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ASSISTENZA

L'attività della R.S.A. si ispira ai valori della tradizione cottolenghina e pone la persona al centro di ogni intervento assistenziale. Tutti gli operatori condividono i seguenti principi fondamentali:

- Accoglienza, intesa come capacità di prendersi cura della persona nella sua globalità.
- Centralità dell'Ospite, riconoscendone dignità, diritti, bisogni e potenzialità.
- Responsabilità, attraverso la valorizzazione delle competenze umane e professionali.

- Qualità della relazione, fondata sull'ascolto, sul rispetto e sulla fiducia reciproca.
- Empatia e compassione, come elementi essenziali della relazione di cura con l'Ospite e la sua famiglia.
- Flessibilità, per rispondere in modo personalizzato ai bisogni della persona nel rispetto dell'organizzazione della struttura.
- Corresponsabilità, promuovendo la collaborazione tra tutte le figure coinvolte nel progetto assistenziale.

IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) rappresenta il principale strumento di programmazione dell'assistenza.

Attraverso il PAI vengono rilevati i bisogni, le risorse, le aspettative e gli obiettivi assistenziali di ogni Ospite, al fine di predisporre un percorso di cura personalizzato.



Il PAI è elaborato e periodicamente aggiornato dall'équipe multidisciplinare, composta dal Responsabile dell'Area Assistenziale, dal Responsabile Infermieristico, dagli OSS, e, in relazione ai bisogni dell'Ospite, dai Medici di Medicina Generale, Fisioterapisti, Educatori e dalle altre figure professionali coinvolte.

Nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, il PAI definisce:

- gli obiettivi assistenziali;
- gli interventi da realizzare;
- i professionisti coinvolti;
- le modalità operative;
- i tempi di verifica e aggiornamento.

Il PAI favorisce la collaborazione tra tutte le figure professionali, assicurando un'assistenza integrata, coordinata e realmente centrata sulla persona.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La R.S.A. considera la formazione continua uno strumento essenziale per garantire la qualità dell'assistenza, la sicurezza delle cure e la crescita professionale degli operatori.



Il personale partecipa regolarmente a percorsi formativi finalizzati allo sviluppo delle seguenti competenze:

- **carismatiche**, per approfondire la missione, il carisma e i valori della Piccola Casa della Divina Provvidenza;
- **umane e relazionali**, per migliorare la qualità della relazione di cura, la comunicazione e l'accoglienza della persona assistita e dei familiari;
- **professionali**, mediante aggiornamenti tecnico-scientifici continui, finalizzati al mantenimento e allo sviluppo delle competenze assistenziali, sanitarie e organizzative;
- **normative**, con particolare riferimento:
 - alla normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ai sensi del **Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81** e successive modifiche e integrazioni;
 - alla normativa in materia di protezione dei dati personali, ai sensi del **Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196**, come modificato dal **Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101**, in conformità al **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)**;
 - alla normativa in materia di igiene e sicurezza alimentare (**HACCP**), in applicazione del **Regolamento (CE) n. 852/2004**, del **Decreto Legislativo 6 novembre 2007, n. 193** e delle **Linee di indirizzo della Regione Toscana in materia di formazione degli alimentaristi e di autocontrollo alimentare**, approvate con **Deliberazione**

La formazione rappresenta uno strumento fondamentale per garantire un'assistenza competente, sicura, rispettosa della persona e in costante miglioramento.

Volontariato e Servizio Civile

Il volontariato rappresenta un servizio spontaneo, libero e completamente gratuito, attraverso il quale persone di ogni età scelgono di condividere parte del proprio tempo e delle proprie energie con gli Ospiti della Piccola Casa della Divina Provvidenza. I volontari collaborano in numerose attività, tra cui passeggiate nel giardino, supporto alle iniziative di animazione e ai laboratori occupazionali, attività ricreative e musicali, accompagnamento durante uscite e gite, animazione delle feste, nonché momenti di compagnia, ascolto e vicinanza agli Ospiti.

La nostra Casa è inoltre sede di accoglienza per il **Servizio Civile Universale**, offrendo ogni anno a giovani di età compresa tra i 18 e i 28 anni l'opportunità di vivere un'esperienza di crescita personale e di cittadinanza attiva. I volontari del Servizio Civile affiancano il personale e i volontari nelle attività quotidiane, contribuendo con entusiasmo e dedizione al benessere e alla qualità della vita degli Ospiti.

Familiari

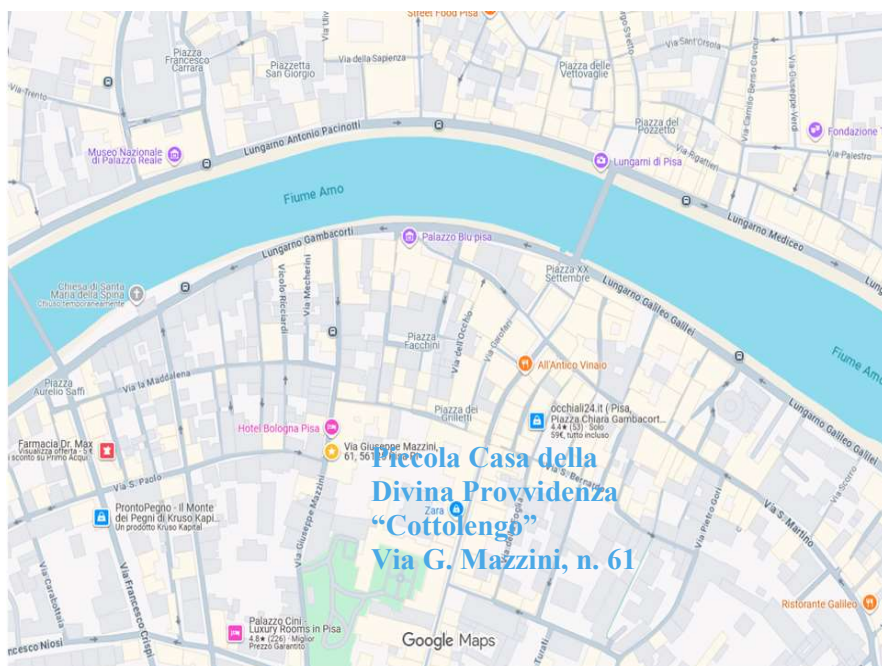
I familiari svolgono un ruolo fondamentale nel mantenere e rafforzare i legami affettivi degli Ospiti. La presenza di riferimenti affettivi esterni al contesto istituzionale, radicati nella storia personale e familiare di ciascuno, rappresenta infatti un elemento essenziale per favorire il benessere psicologico, emotivo e relazionale della persona.

Per questo motivo la R.S.A. promuove e valorizza un rapporto costante con le famiglie, incoraggiandone la presenza e la partecipazione alla vita della Casa. Oltre agli incontri e ai rapporti personali con gli operatori, i familiari sono invitati a prendere parte ai momenti di festa, alle iniziative e agli eventi organizzati periodicamente dalla struttura.

La relazione con le famiglie è improntata ai principi della trasparenza, della fiducia, della collaborazione e dell'ascolto reciproco, nella consapevolezza che una stretta alleanza tra la struttura e i familiari contribuisce a garantire un'assistenza sempre più attenta ai bisogni e alla dignità di ogni Ospite.

I familiari partecipano inoltre alla vita della Casa attraverso il **Comitato di Rappresentanza degli Ospiti e dei Familiari**, quale organismo di confronto, proposta e collaborazione con la Direzione.

Come si raggiunge



La struttura può essere raggiunta con i seguenti mezzi:



Bus

La struttura, grazie alla sua posizione nel centro della città di Pisa, è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

Le linee urbane **1+, 2, 4 e 13/14** effettuano una fermata nelle immediate vicinanze della struttura, che può essere raggiunta a piedi in circa **1 minuto**.

In alternativa, è possibile utilizzare qualsiasi autobus che raggiunga la **Stazione Centrale di Pisa**. Dalla stazione, la struttura dista circa **10 minuti a piedi**, percorrendo un tragitto semplice e facilmente accessibile.



Treno

Per chi raggiunge Pisa in treno, la struttura è posta a dieci minuti di cammino dalla stazione di **Pisa Centrale**.



Auto

Per chi raggiunge Pisa con mezzi privati, la struttura è a pochi minuti all'uscita **Pisa Centrale** dell'autostrada **A12 Genova - Rosignano**, e all'uscita **Pisa Aeroporto** della Strada di Grande Comunicazione **FI-PI-LI**.

COSA OFFRIAMO

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica agli Ospiti è garantita attraverso la presenza del Medico di Medicina Generale (medico di base), scelto liberamente dall'assistito, che assicura la presa in carico assistenziale del paziente nell'ambito della medicina preventiva (vaccinazioni, profilassi mediche generali), della diagnostica medica (prescrizione di esami clinici e strumentali) e della terapia farmacologica e prescrizione di eventuali presidi specifici.

Il Medico di Medicina Generale effettua le visite mediche agli Ospiti sulla base delle informazioni cliniche e assistenziali fornite dal personale infermieristico della R.S.A. L'assistenza medica specialistica, in relazione alle patologie e ai bisogni sanitari degli Ospiti, viene garantita attraverso interventi clinici programmati e in continuità assistenziale con il supporto dei Medici Specialisti di riferimento.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'attività infermieristica è garantita da personale infermieristico in possesso della laurea universitaria in Infermieristica e iscritto al relativo Albo professionale, responsabile dell'assistenza generale infermieristica.

Gli infermieri assicurano interventi di assistenza preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa, con competenze di natura tecnica, relazionale ed educativa.

Nello specifico, il personale infermieristico si occupa della gestione di: nutrizione enterale e parenterale; somministrazione delle terapie prescritte; medicazioni semplici e avanzate; terapia infusionale (fleboclisi); gestione del catetere vescicale; gestione del sondino naso-gastrico; gestione di PICC, CVC e PEG; effettuazione di prelievi ematici; rapporti con l'Azienda USL Toscana nord ovest gli altri servizi sanitari territoriali per la programmazione di visite ed esami; collaborazione con il Medico di Medicina Generale; approvvigionamento e gestione dei farmaci.

Le principali funzioni dell'infermiere comprendono la prevenzione delle malattie, l'assistenza alla persona malata o disabile di ogni età e l'educazione sanitaria.

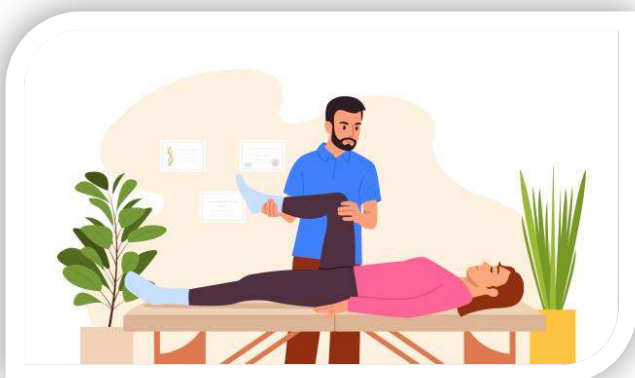
L'infermiere partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'Ospite, alla definizione degli obiettivi assistenziali e alla pianificazione degli interventi necessari.



Garantisce inoltre la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche, nel rispetto delle procedure interne e delle linee guida riconosciute dalla comunità scientifica.

L'attività infermieristica viene svolta sia in autonomia professionale sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali; per alcune attività può avvalersi del personale di supporto, secondo le competenze previste.

La struttura garantisce la presenza infermieristica dalle ore 07.00 alle ore 22.00. In caso di emergenza sanitaria, l'infermiere informa il Medico di Medicina Generale e attiva il Servizio di Emergenza Urgenza tramite il numero 112, provvedendo contestualmente ad avvisare tempestivamente il familiare di riferimento o il Tutore dell'Ospite.



ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'attività fisioterapica e riabilitativa è svolta da fisioterapisti laureati, attraverso interventi individuali e attività in piccoli gruppi, presso la palestra della struttura o all'interno dei singoli nuclei.

Le principali prestazioni offerte sono: mantenimento e recupero delle capacità residue degli Ospiti attraverso

trattamenti personalizzati; fisioterapia strumentale e manuale; riabilitazione funzionale post-operatoria; riabilitazione neurologica per persone colpite da ictus, Parkinson o affette da malattie neurodegenerative quali la demenza di Alzheimer; ginnastica respiratoria; mobilizzazioni e corretto posizionamento quotidiano degli Ospiti allettati; attività motorie di gruppo e semplici percorsi finalizzati al mantenimento delle capacità coordinative, dell'equilibrio e dell'attenzione negli Ospiti con deficit motori e cognitivi.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio di assistenza alla persona è garantito dagli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), che rappresentano la figura professionale maggiormente vicina alla quotidianità degli Ospiti e assicurano la loro presenza nell'arco delle 24 ore.

Ogni operatore è inserito all'interno di un'équipe operante in uno specifico nucleo assistenziale; periodicamente,



attraverso una turnazione programmata, gli operatori collaborano anche con le altre équipe della struttura, favorendo una conoscenza condivisa dei bisogni degli Ospiti.

All'interno della R.S.A. vengono garantiti, nell'arco della giornata, i seguenti servizi:

- assistenza nell'igiene e nella cura della persona (igiene completa, vestizione, igiene orale, bagno assistito, cura delle unghie e della persona);

- mobilizzazione degli Ospiti, con alzata e rimessa a letto generalmente due volte al giorno, utilizzando gli ausili appropriati;

- assistenza durante l'alimentazione (colazione, pranzo e cena), con interventi parziali o totali secondo il grado di autonomia dell'Ospite, al fine di favorire il mantenimento delle capacità residue;

- controllo e gestione dell'incontinenza;

- cura e riordino dell'ambiente di vita dell'Ospite (camere, suppellettili, spazi comuni e refettori);

- assistenza notturna, attualmente garantita attraverso una cooperativa esterna.

Il personale assistenziale partecipa alle riunioni dell'équipe multidisciplinare finalizzate alla stesura, verifica e aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), nel quale vengono definiti gli obiettivi specifici e gli interventi assistenziali personalizzati per ogni Ospite.

ANIMAZIONE SOCIO-EDUCATIVA

Le attività di animazione socio-educativa hanno l'obiettivo di sostenere le capacità relazionali, sociali e cognitive degli Ospiti, favorendo il mantenimento dell'autonomia personale e il benessere psicofisico.

Il compito principale dell'animatore consiste nell'ascoltare e conoscere gli interessi, le esperienze, i bisogni e le motivazioni degli Ospiti, al fine di proporre attività significative, stimolanti e adeguate alle capacità individuali.

Le attività possono essere svolte sia in gruppo, con l'obiettivo di favorire la socializzazione e stimolare le capacità residue, sia in forma individualizzata, in relazione ai bisogni specifici e agli obiettivi definiti nel progetto assistenziale personalizzato.

La finalità principale delle attività proposte è promuovere l'incontro, la relazione e la partecipazione, sostenendo il mantenimento delle competenze personali fondamentali, quali comunicare, esprimere emozioni, prendere decisioni, condividere esperienze e vivere momenti di serenità e divertimento.

Le proposte vengono diversificate nel corso dell'anno per rispondere il più possibile agli interessi e alle esigenze dei singoli Ospiti.





Laboratorio di lettura e scrittura

L'attività, definita anche "scuola di mantenimento", è finalizzata a stimolare e conservare il più a lungo possibile le capacità acquisite e residue degli Ospiti, quali la lettura, la scrittura, semplici operazioni matematiche e attività logico-deduttive.

Laboratorio di creatività

Le attività creative vengono organizzate durante la settimana attraverso la realizzazione di oggetti di vario genere, utilizzando anche materiali di recupero, oltre alla preparazione di decorazioni, segnaposto personalizzati per feste e ricorrenze, lavori di pittura e disegno.

Tali attività permettono agli Ospiti di esprimere la propria creatività, mantenere la manualità e favorire il movimento delle articolazioni.

Il lavoro condiviso rappresenta inoltre un'importante occasione di socializzazione, di relazione interpersonale e di valorizzazione delle capacità individuali e del contributo di ciascuno.



Stimolazione cognitiva

L'attività viene proposta sia in gruppo sia individualmente e comprende esercizi finalizzati al mantenimento delle funzioni cognitive residue.

Gli interventi riguardano in particolare: orientamento spazio-temporale; attenzione e percezione; memoria semantica, episodica e

autobiografica; linguaggio e capacità comunicative; pensiero e ragionamento; mantenimento delle sequenze procedurali legate alle attività quotidiane.

L'obiettivo è favorire il mantenimento delle capacità cognitive, migliorare le competenze relazionali e comunicative e sostenere l'autostima dell'Ospite.

Laboratorio di maglia e uncinetto

L'attività è realizzata grazie alla collaborazione di volontarie che mettono a disposizione la propria esperienza e disponibilità per accompagnare gli Ospiti nella lavorazione di lana e cotone.

Gli Ospiti che conservano interesse e capacità manuali possono continuare questa attività realizzando sciarpe, coperte e altri manufatti, successivamente esposti anche durante il tradizionale mercatino di Natale della struttura.



Animazione musicale



L'attività musicale si svolge principalmente negli spazi comuni della struttura, grazie alla collaborazione di musicisti volontari che propongono melodie appartenenti alla memoria e

alla storia personale degli Ospiti.

La musica e il canto rappresentano strumenti efficaci per stimolare ricordi, emozioni e capacità relazionali. Sono momenti di condivisione e libera espressione che favoriscono il benessere personale, il senso di appartenenza al gruppo e la riattivazione della memoria attraverso il richiamo di esperienze significative del passato.

Teatro e attività dedicate alla cura della persona



Grazie alla collaborazione dei volontari, alcuni Ospiti hanno la possibilità di partecipare occasionalmente a spettacoli teatrali e iniziative culturali sul territorio.

Tra le altre attività proposte rientrano il gruppo di conversazione e il laboratorio **"Beauty"**, dedicato in particolare alle Ospiti che desiderano prendersi cura della propria immagine e del proprio benessere personale.

Visite e uscite

Durante l'anno vengono organizzate numerose occasioni di incontro con il territorio attraverso visite, passeggiate e uscite promosse dalla struttura o realizzate grazie alla collaborazione di volontari e associazioni.

Tali iniziative permettono agli Ospiti di mantenere vivo il rapporto con la comunità esterna e il senso di appartenenza sociale.

Per alcuni Ospiti vengono inoltre organizzate uscite periodiche, come visite al mercato cittadino, passeggiate in città o partecipazione a iniziative parrocchiali e cittadine.



RAPPORTI CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

La gestione dei rapporti con i servizi territoriali è curata dalla Direzione e dal personale amministrativo, con l'obiettivo di garantire un costante collegamento tra la R.S.A. e gli enti pubblici e privati presenti sul territorio.

La struttura mantiene rapporti collaborativi con: Servizi Sociali territoriali; Comuni di riferimento; Azienda U.S.L. Toscana nord ovest; Giudice Tutelare; Uffici competenti per l'invalidità civile; associazioni di volontariato e altri enti del territorio.

La Direzione, dopo aver valutato le richieste di inserimento in struttura, anche attraverso eventuali visite domiciliari, accompagna l'Ospite e la famiglia nella fase di ingresso e mantiene nel tempo un rapporto costante con familiari, tutori e amministratori di sostegno.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La struttura garantisce agli Ospiti il diritto alla libertà religiosa e favorisce l'esercizio della propria fede nel rispetto della volontà, delle convinzioni personali e della libertà di coscienza di ciascuno.

L'assistenza religiosa è assicurata dai Sacerdoti Cottolenghini, dalle



Suore Cottolenghine e dagli operatori della struttura.

Sono previsti: colloqui personali e accompagnamento spirituale; momenti di preghiera comunitaria; celebrazioni liturgiche; incontri di catechesi.

La Santa Messa viene celebrata:

ogni giorno alle ore 6.50 insieme alla Comunità religiosa presente in struttura;

il martedì e il venerdì alle ore 16.00 per gli Ospiti;

la domenica e nelle principali festività alle ore 10.00, per favorire la partecipazione degli Ospiti, dei familiari e degli amici.

Agli Ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose viene garantita la possibilità di incontrare i propri ministri di culto e di vivere liberamente il proprio percorso spirituale.

SERVIZI ALBERGHIERI

Il corretto funzionamento dei servizi alberghieri costituisce un elemento fondamentale per garantire il benessere fisico, ambientale e relazionale degli Ospiti.

Particolare attenzione viene dedicata alla preparazione e distribuzione dei pasti, alla pulizia e alla sanificazione degli ambienti, nel rispetto delle normative igienico-sanitarie vigenti.



Servizio di ristorazione

La struttura dispone di una cucina ampia e modernamente attrezzata, attualmente gestita da una ditta esterna specializzata.

Il menù, approvato dalla competente Azienda U.S.L., è vario e articolato ed è predisposto tenendo conto del fabbisogno nutrizionale degli Ospiti, garantendo un adeguato apporto calorico e una corretta distribuzione dei principi nutritivi.

Il sistema di autocontrollo HACCP garantisce che tutte le fasi di preparazione, conservazione e somministrazione degli alimenti avvengano secondo le corrette norme igienico-sanitarie.

Il menù comprende generalmente: primo piatto; secondo piatto con contorno; acqua; vino; frutta; caffè; occasionalmente dolce.

In occasione delle principali festività vengono proposti menù speciali.

I pasti vengono consumati nelle sale da pranzo dei nuclei; agli Ospiti impossibilitati a lasciare il letto vengono serviti direttamente in camera.

Servizio lavanderia e guardaroba



La struttura garantisce un servizio interno di lavanderia e guardaroba rivolto a tutti gli Ospiti residenti.

Il servizio comprende: lavaggio; sanificazione; asciugatura; stiratura degli indumenti personali; trattamento della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, asciugamani, tovagliato e altro materiale tessile).

Al momento dell'ingresso, l'Ospite deve essere dotato di un corredo personale adeguato e sufficiente, secondo le indicazioni fornite dalla

struttura.

Gli indumenti devono essere pratici, confortevoli e adeguati alle diverse stagioni. Ogni capo di abbigliamento deve essere identificato mediante apposita marcatura con il numero assegnato dalla Direzione.

Il familiare o la persona di riferimento si impegna a provvedere alla sostituzione o riparazione degli indumenti e delle calzature usurate.

La biancheria piana, gli asciugamani e il materiale necessario per l'igiene personale vengono forniti dalla struttura.

Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti

La pulizia degli ambienti viene effettuata quotidianamente dal personale incaricato, attraverso procedure definite e utilizzando prodotti idonei a garantire un'adeguata igiene e sanificazione degli spazi.

Particolare attenzione viene posta alla pulizia delle camere, degli spazi comuni e degli ambienti di servizio, al fine di assicurare agli Ospiti un ambiente sicuro, confortevole e accogliente.

La giornata tipo degli ospiti

Fasce orarie	Attività
Ore 7.00 - 9.00	Alzata, igiene personale, medicazioni, somministrazione terapie. Colazione
Ore 9.00 – 11.30	Attività educativo/animative e di terapia occupazionale, uscite programmate, passeggiate individuali, attività di fisioterapia.
Ore 10.30	Distribuzione di bevande: acqua, the, succo di frutta
Ore 11.30 – 12.00	Preparazione al pranzo.
Ore 12.00 – 13.00	Pranzo. Somministrazione delle terapie
Ore 13.00 -14.30	Igiene personale e riposo pomeridiano (facoltativo)
Ore 14.30 – 18.00	Ripresa attività educativo/animative, di terapia occupazionale e passeggiate.
Ore 16.00	Distribuzione di bevande: acqua, the, succo di frutta
Ore 18.00	Preparazione alla cena
Ore 18.30 – 19.30	Cena. Somministrazione terapie
Ore 19.30 – 22.00	Preparazione per il riposo notturno secondo le abitudini personali.

QUALITÀ DEL SERVIZIO E PERCORSI DI QUALITÀ



La qualità della vita delle persone che vivono all'interno della R.S.A. rappresenta l'obiettivo centrale verso il quale convergono ogni energia e volontà dell'intera comunità operante.

PERCORSI DI QUALITÀ

La ricerca del benessere della persona ospitata si concretizza attraverso:

- la scelta di un modello di gestione condiviso e partecipato;
- il confronto e la collaborazione all'interno di un'équipe multidisciplinare;
- la formulazione e l'attuazione del **Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)**;
- gli incontri periodici con gli Ospiti, i familiari e i volontari.

QUALITÀ PERCEPITA

L'Ospite, attraverso l'esperienza concreta dei servizi e delle prestazioni ricevute, è in grado di percepire la qualità dell'assistenza offerta mediante alcuni **fattori di qualità** che caratterizzano la vita quotidiana della struttura:

- il rispetto degli orari e delle modalità di distribuzione dei pasti;
- la regolarità delle visite mediche;
- l'accessibilità dei familiari e gli orari di visita;
- le informazioni fornite dal medico riguardo ai trattamenti terapeutici.

La qualità percepita si esprime soprattutto attraverso il clima relazionale interno, che deve favorire nell'Ospite il sentirsi accolto, rispettato e valorizzato, promuovendo il benessere personale e la serenità nelle relazioni con gli altri.



REQUISITI ORGANIZZATIVI DI QUALITÀ

Nella struttura sono presenti i seguenti requisiti organizzativi finalizzati a garantire la qualità del servizio:

- presenza di un Responsabile della R.S.A., quale guida e punto di riferimento per gli Ospiti, i familiari e gli operatori;
- programma di formazione e aggiornamento continuo del personale;
- modalità di lavoro basate sulla collaborazione in équipe;
- cartella sanitaria compilata correttamente e costantemente aggiornata dal medico curante;
- predisposizione e aggiornamento del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**;

- procedure definite per la comunicazione interna ed esterna;
- protocolli operativi conosciuti e applicati dal personale, riguardanti l'assistenza agli Ospiti e la pulizia degli ambienti;
- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più possibile vicina alle abitudini familiari degli Ospiti;
- contratto di ospitalità e Regolamento della R.S.A., nei quali sono indicate con chiarezza le prestazioni comprese nella retta.

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DI VITA

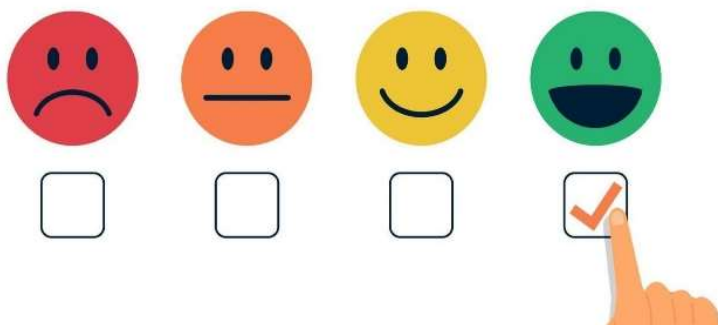
Il monitoraggio della qualità della vita degli Ospiti viene effettuato attraverso la valutazione di alcuni indicatori fondamentali:

il benessere globale della persona;
il clima relazionale interno.

Tali aspetti vengono periodicamente verificati e discussi durante gli incontri dello staff direttivo, nelle riunioni d'équipe e 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 specifici strumenti di rilevazione, quali questionari rivolti agli Ospiti, ai familiari e agli operatori, promuovendo eventuali azioni di miglioramento della qualità del servizio.

Nell'ambito della funzione di tutela, la Direzione garantisce all'Ospite o a chi ne esercita la rappresentanza la possibilità di presentare reclami in seguito a disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato o impedito la corretta fruizione delle prestazioni offerte.

Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti

La **Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo” di Pisa**, non essendo convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale, accoglie gli utenti esclusivamente in regime privatistico.

La procedura di inserimento è preceduta da un'attenta valutazione della situazione personale, familiare e sociale del richiedente da parte della Direzione della Casa. In alcuni casi, per una valutazione globale della situazione, vengono coinvolti anche i servizi territoriali competenti, con i quali si collabora al fine di predisporre un intervento assistenziale adeguato.

Attraverso appositi colloqui con l'interessato e i suoi familiari vengono presentati lo stile di vita, l'organizzazione e le consuetudini della Casa, al fine di verificarne la compatibilità con le esigenze e le abitudini del potenziale Ospite.

Al momento dell'ammissione, all'Ospite e ai familiari viene consegnata copia del **Regolamento interno della R.S.A.**, che deve essere sottoscritto per accettazione.

DOCUMENTI NECESSARI PER L'INGRESSO IN STRUTTURA

Prima dell'ingresso in struttura, l'Ospite dovrà consegnare la seguente documentazione:

- ❖ Carta d'identità (fotocopia; l'originale dovrà essere esibito al momento dell'ingresso);
- ❖ tessera sanitaria (fotocopia; l'originale dovrà essere esibito al momento dell'ingresso);
- ❖ certificato medico contenente una diagnosi dettagliata dello stato fisico e psichico del ricoverando, attestante l'assenza di malattie infettive e l'idoneità alla vita comunitaria, nonché indicante eventuali terapie in corso;
- ❖ eventuali esenzioni ticket possedute;
- ❖ eventuale documentazione clinica disponibile;
- ❖ fotocopia del verbale di invalidità civile o ricevuta della domanda, qualora presentata;
- ❖ copia della valutazione dell'U.V.M. competente, ove disponibile;
- ❖ eventuale documentazione necessaria per la richiesta di ausili per l'incontinenza o protesici presso la A.S.L. competente;
- ❖ decreto di nomina del tutore, curatore o amministratore di sostegno, nel caso in cui la persona sia sottoposta a tutela.

MODULI PRE-RICOVERO

Al momento dell'ingresso in struttura, l'Ospite, i familiari o i tutori dovranno sottoscrivere la seguente documentazione:

- accettazione del Regolamento interno della R.S.A.;
- informativa e consenso al trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente sulla privacy;

- eventuale autorizzazione alla contenzione, qualora necessaria e prevista dal progetto assistenziale;
- eventuale incarico ad Assistente Familiare;
- eventuale consenso all'utilizzo di materiale fotografico e/o video;
- eventuale autorizzazione alle uscite a scopo ricreativo;
- modulo per l'assunzione dell'impegno di spesa relativo alla retta di ospitalità.

CONTRIBUZIONE

Essendo la struttura privata e non convenzionata, la quota di contribuzione è stabilita dalla Direzione e viene annualmente rivalutata.

La Direzione si riserva di valutare eventuali richieste di adeguamento della contribuzione in relazione alle effettive disponibilità economiche dell'Ospite e dei familiari, purché adeguatamente documentate.

Al fine di verificare l'idoneità alla vita comunitaria, è previsto un **periodo di prova della durata di due mesi**, trascorso il quale l'accoglienza potrà essere confermata in via definitiva.

Non è previsto alcun deposito cauzionale prima dell'ingresso.

La retta mensile a carico dell'Ospite dovrà essere corrisposta integralmente entro e non oltre i primi **10 giorni del mese di competenza**.

In caso di dimissione o decesso, la quota eventualmente già versata relativa al mese in corso sarà rimborsata proporzionalmente ai giorni di effettiva presenza dell'Ospite in struttura.

Alla conclusione del rapporto assistenziale (ad esempio per trasferimento ad altro servizio, rientro in famiglia o altra soluzione abitativa), la camera dovrà essere liberata entro e non oltre **24 ore**. Trascorso tale termine, sarà addebitata un'ulteriore giornata di soggiorno.

PRESTAZIONI E SPESE NON COMPRESSE NELLA RETTA

Non sono comprese nella retta le spese relative alle necessità personali dell'Ospite, tra cui:

- prodotti per l'igiene personale non di uso comune;
- spese per l'abbigliamento;
- generi di conforto non previsti nella normale giornata alimentare;
- uso del telefono per motivi personali;
- acquisto di giornali e riviste;
- servizio di parrucchiere.

Sono inoltre escluse dalla retta le seguenti spese sanitarie aggiuntive: medicinali personali non a carico del Servizio Sanitario Nazionale o eventuali ticket;

- visite specialistiche private (ad esempio geriatra, psichiatra, podologo e altre);
- ticket relativi a visite ed esami diagnostici;
- assistenza personalizzata aggiuntiva al di fuori della struttura, compreso l'accompagnamento per visite specialistiche ed esami;
- cure odontoiatriche;
- eventuale acquisto di ausili o protesi;

- dispositivi igienici per l'incontinenza qualora quelli forniti dal S.S.N. risultassero insufficienti;
- costi relativi al trasporto di ritorno dall'ospedale o trasferimenti da strutture sanitarie, qualora non rimborsati dal Servizio Sanitario;
- spese relative alla gestione dell'Ospite affetto da malattie infettive e/o diffuse;
- spese funerarie.

Per far fronte alle eventuali spese personali dell'Ospite, qualora non vi provvedano direttamente i familiari, è consigliabile lasciare una somma adeguata in deposito presso l'Amministrazione della struttura.

POLIZZA ASSICURATIVA

La **Piccola Casa della Divina Provvidenza** provvede alla stipula di una regolare polizza assicurativa di responsabilità civile, a copertura dei rischi derivanti da eventuali infortuni o danni subiti o provocati dagli Ospiti, dal personale dipendente e dai volontari che collaborano con la Direzione della struttura.

TUTELA DEI DATI PERSONALI (Privacy)

La **Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo"** ha seguito nel tempo l'evoluzione della normativa relativa alla protezione dei dati personali, adeguando le proprie procedure alle disposizioni vigenti in materia di trattamento e tutela dei dati.

Tutta la documentazione relativa all'Ospite, sia in formato cartaceo sia su supporto informatico (documentazione amministrativa, sanitaria e assistenziale), viene conservata e protetta nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e in conformità al **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)**.



REGOLE BASILARI DELLA VITA COMUNITARIA

MANTENIMENTO DEL POSTO

È garantito il mantenimento del posto in struttura in caso di: brevi assenze per motivi familiari, fino a un massimo di **15 giorni**; ricoveri ospedalieri di durata inferiore a **30 giorni**.

Per assenze superiori ai periodi sopra indicati, il mantenimento del posto sarà valutato dalla Direzione sulla base delle circostanze specifiche e delle esigenze organizzative della struttura.

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

La conoscenza dei propri diritti e dei propri doveri consente all'Ospite e ai familiari di partecipare consapevolmente alla vita della Casa, assumendo gli impegni necessari per una serena convivenza.

Al momento dell'ingresso, l'Ospite accetta il Regolamento interno della struttura e si impegna a rispettarne le disposizioni.

L'Ospite:

- ◆ Ha diritto di ricevere e spedire posta nonché di ricevere ed effettuare telefonate secondo un protocollo elaborato dalla Direzione.
- ◆ L'Ospite può ricevere visite, partecipare alle attività organizzate nella struttura e dalla struttura.
- ◆ 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. I visitatori devono uscire dalla camera quando il personale è impegnato in operazioni igienico/sanitarie a favore degli Ospiti.
- ◆ All'Ospite è data facoltà di integrare l'arredo, compatibilmente con le norme di sicurezza e il decoro, 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 nelle camere. 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 alla Direzione, seguendo l'apposita procedura, ogni sua uscita ed eventuale pernottamento fuori dalla struttura.
- ◆ In caso di ricovero ospedaliero, o ricorso al Pronto Soccorso, è richiesto l'accompagnamento da parte di 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.

ORARI E MODALITÀ DELLE VISITE AGLI OSPITI

Parenti e amici degli Ospiti possono accedere alla struttura negli orari di apertura stabiliti.

Al fine di rispettare i ritmi di riposo e di attività degli Ospiti, nonché le esigenze organizzative del servizio, si consiglia l'accesso ai reparti nei seguenti orari:



Tutti i giorni:

dalle ore **9.30 alle ore 11.45;**

dalle ore **15.30 alle ore 18.00.**

Eventuali esigenze particolari potranno essere concordate con la Direzione.

All'ingresso in struttura tutti i visitatori devono identificarsi e registrarsi presso la portineria. Verrà consegnato un tesserino di riconoscimento che dovrà essere indossato in modo visibile durante la permanenza e restituito all'uscita.

La collaborazione dei familiari nella somministrazione dei pasti è gradita, nel rispetto delle procedure organizzative e delle norme igienico-sanitarie vigenti, limitatamente a **un familiare per ciascun Ospite.**

ASSISTENTI FAMILIARI

L'Ospite o i suoi familiari possono richiedere l'inserimento di un Assistente Familiare ("badante"), presentando apposita richiesta alla Direzione. L'Assistente Familiare non ha alcun rapporto di lavoro con l'Ente Piccola Casa.

L'attività dell'Assistente Familiare deve essere preventivamente autorizzata e concordata con la Direzione.

L'Assistente Familiare non può sostituirsi al personale della struttura né svolgere attività di carattere medico, infermieristico, assistenziale o riabilitativo, salvo espressa autorizzazione della Direzione.

Prima dell'inizio del servizio, l'Assistente Familiare è tenuto a sottoscrivere l'impegno al rispetto delle norme organizzative e dei diritti degli Ospiti.

LA DIMISSIONE

L'Ospite può essere dimesso dalla struttura per diverse motivazioni:

- ♦ richiesta dell'Ospite stesso, dei familiari o di chi ne esercita la tutela;
- ♦ rientro in famiglia o trasferimento presso altra struttura maggiormente adeguata alle mutate esigenze dell'interessato, secondo un percorso concordato con i familiari e, ove necessario, con i servizi territoriali competenti;
- ♦ modificazione delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite tale da rendere incompatibile la permanenza nella struttura;
- ♦ comportamento dell'Ospite che arrechi grave pregiudizio alla sicurezza, alla serenità o alla vita comunitaria degli altri residenti;
- ♦ mancato pagamento delle rette per un periodo superiore a due mesi.

Al momento della dimissione, su richiesta scritta dell'Ospite o di chi ne esercita la rappresentanza, viene rilasciata copia della documentazione personale e sanitaria dell'Ospite secondo le modalità previste dalla normativa vigente.



RECLAMI E RICORSI

Gli Ospiti, i familiari o chi ne esercita la rappresentanza che intendano segnalare disservizi, inosservanze, comportamenti non corretti o il mancato rispetto delle norme previste dal Regolamento della struttura e dei diritti della persona, possono presentare formale reclamo alla Direzione.

Le segnalazioni possono essere inoltrate mediante la compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'ingresso della R.S.A.

La Direzione accoglie e valuta con attenzione le segnalazioni ricevute, fornendo risposta entro **15 giorni** dalla presentazione del reclamo.

Sono inoltre considerati importanti i suggerimenti e le osservazioni spontaneamente espressi dagli Ospiti, dai familiari, dai volontari e da tutte le persone che frequentano la R.S.A. e che contribuiscono al miglioramento continuo del servizio.

PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE

La R.S.A., attraverso la propria Direzione, opera al fine di:

- ☺ coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi assistenziali e organizzativi del servizio; garantire una corretta e trasparente informazione sul funzionamento della struttura;
- ☺ favorire la partecipazione degli Ospiti, dei familiari e dei soggetti interessati alla scelta e alla programmazione delle attività.



A tal fine vengono promossi:

- ☺ incontri periodici con il personale, con finalità gestionali, formative e organizzative;
- ☺ incontri con gli Ospiti e/o i familiari per verificare la qualità delle prestazioni erogate e comunicare informazioni amministrative, organizzative e gestionali;
- ☺ incontri con associazioni di volontariato, enti e istituzioni interessate alla vita della struttura;
- ☺ la costituzione e l'operatività di un **Comitato rappresentativo degli Ospiti, dei familiari e dei tutori**, quale strumento di partecipazione e collaborazione.

ACCESSO ALLA STRUTTURA

È possibile accedere alla struttura tutti i giorni dalle ore **06.30 alle ore 22.00** attraverso due ingressi:

Ingresso principale pedonale:

Via G. Mazzini n. 61, dove è situata la portineria;

Ingresso carraio:

Via G. Mazzini n. 63, riservato ai mezzi di trasporto e ai veicoli autorizzati.

Gli orari di apertura degli ingressi sono i seguenti:

Via G. Mazzini n. 61 – ingresso pedonale

Tutti i giorni:

dalle ore **06.30 alle ore 12.45;**

dalle ore **13.30 alle ore 19.30.**

Via G. Mazzini n. 63 – passo carraio

Tutti i giorni:

dalle ore **06.30 alle ore 22.00.**

Per quanto riguarda l'accesso ai reparti si rimanda alla sezione:

“Orari e modalità delle visite agli Ospiti” (A PAG. 45).

INFORMAZIONI E RECAPITI

SEDE LEGALE

Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”

Via San Giuseppe Benedetto Cottolengo, 14

10152 Torino

Codice Fiscale e Partita IVA: 01538340017

SEDE OPERATIVA

R.S.A. Cottolengo Pisa

Via G. Mazzini n. 61

56125 Pisa (PI)

Tel. 050/23709

Fax 050/20354

E-mail: dir.pisa@cottolengo.org

Sito web: www.cottolengo.org

<https://assistenza.cottolengo.org/toscana/pisa/>



Qual torto voi fareste alla Divina Provvidenza se, con tante prove di amore, non l'amaste, o anche veniste a diffidare un solo momento di Lei!

Siamo dunque di buon animo, teniamoci bene con Dio e poi niente paura. Vi ho già detto tante volte che andiamo avanti a forza di miracoli; qui dentro ne vediamo ogni giorno, anzi potremmo dire che siamo un miracolo continuo.

Or bene, perché diffidare di Dio? Perché non abbandonarci interamente a Lui?»

San Giuseppe Benedetto Cottolengo

DEO GRATIAS!