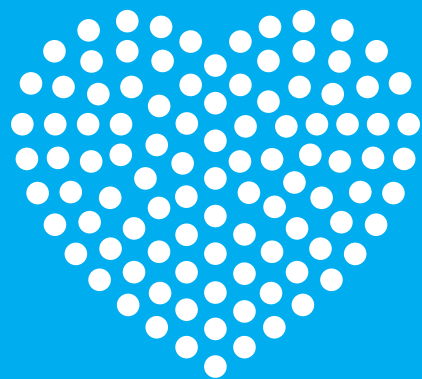
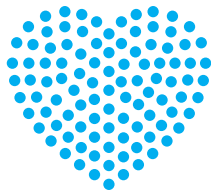


BILANCIO SOCIALE 2013  
COTTOLENGO DI TORINO



**Cottolengo**<sup>TM</sup>

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA



# Indice



Presentazione  
Nota metodologica

I SERVIZI DI ASSISTENZA PER PERSONE ANZIANE E PER PERSONE DISABILI  
E I SERVIZI PER LE FRAGILITÀ SOCIALI

11	<b>1.</b>	<b>L'IDENTITÀ DELL'ENTE</b>
11	1.1	Profilo generale
12	1.2	La mission
12	1.3	La Piccola Casa a Torino
15	<b>2.</b>	<b>IL SERVIZIO DI ASSISTENZA RESIDENZIALE PER PERSONE ANZIANE E PERSONE DISABILI</b>
17	2.1	Quadro generale
20	2.2	Elementi fondanti del servizio
20	2.3	Il servizio di informazione e orientamento ("servizio di Filtro telefonico")
21	2.4	I servizi per gli ospiti delle realtà assistenziali
25	2.5	La realtà specifica di ogni struttura
31	2.6	L'opinione di ospiti e familiari sulla qualità dei servizi
35	<b>3.</b>	<b>I SERVIZI PER LE FRAGILITÀ SOCIALI</b>
37	3.1	Il Centro di Ascolto
43	3.2	Casa Accoglienza
47	<b>4.</b>	<b>LE PERSONE CHE REALIZZANO I SERVIZI</b>
49	4.1	Un quadro di insieme
50	4.2	Il personale religioso
50	4.3	Il personale dipendente
53	4.4	I servizi affidati a soggetti esterni
54	4.5	Il volontariato
61	<b>5.</b>	<b>LA DIMENSIONE ECONOMICA</b>
63	5.1	Il bilancio dell'attività di assistenza per persone anziane e disabili
66	5.2	Il bilancio di Casa Accoglienza

UNO SGUARDO PIÙ AMPIO SULL'IDENTITÀ E L'OPERATO DEL COTTOLENGO

71	<b>A 1</b>	<b>STORIA, ATTIVITÀ E ASSETTO ISTITUZIONALE DELL'ENTE</b>
71	A 1.1	La storia
72	A 1.2	L'attuale presenza e attività in Italia e nel mondo
80	A 1.3	Il governo e la struttura organizzativa
85	<b>A 2</b>	<b>L'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E DI RACCOLTA FONDI</b>
85	A 2.1	Come viene realizzata la raccolta di liberalità e contributi
86	A 2.2	Le iniziative più significative e i risultati
89	<b>A 3</b>	<b>I DATI ECONOMICI DELL'ENTE NEL SUO COMPLESSO</b>
89	A 3.1	Il risultato economico complessivo e per settori di attività
91	A 3.2	I ricavi e i proventi della gestione caratteristica
92	A 3.3	I costi della gestione caratteristica





I servizi di assistenza per persone anziane  
e per persone disabili  
e i servizi per le fragilità sociali



# Presentazione

Nel marzo del 1837 il Cottolengo scrisse al Re Carlo Alberto una lunga lettera nella quale espone che la Piccola Casa era sorta grazie alla Divina Provvidenza e descrisse brevemente le varie iniziative sociali e assistenziali che gradualmente in essa si erano realizzate. Nello stesso tempo mise in evidenza con quali fondi egli poté attuare le sue iniziative. L'affermazione fondamentale a questo riguardo è la seguente: “La Piccola Casa non ha redditi e... non deve averne nel Piano di Dio, tranne se si potrà avere la proprietà dei locali d'insistenza per stabilir l'Opera”. E allora con quali risorse poteva soccorrere i poveri e i malati? Tramite la carità dei benefattori, tra i quali annovera anche lo stesso Re Carlo Alberto, che effettivamente in più occasioni venne in soccorso del Cottolengo. Nella stessa lettera il Cottolengo afferma ancora che la Piccola Casa ha come fondamento la Divina Provvidenza “la quale nelle sue opere non si già di continuati miracoli, ma per lo più adopra mezzi umani”. E questi mezzi umani furono e sono ancora oggi i benefattori. Se oggi la Piccola Casa ha un patrimonio ciò è dovuto tutto alla carità dei benefattori! Questa lettera può essere considerata un primo esempio di bilancio sociale della Piccola Casa, però a differenza dell'attuale era riservato solamente al Re, non al pubblico, perché il Re conoscesse la situazione della Piccola Casa e si disponesse ad aiutarla ancora perché in quel momento si trovava in gravi difficoltà. Il Cottolengo mantenne sempre un grande riserbo sulle “fonti” della Divina Provvidenza e questo riserbo è sempre stato una caratteristica della Piccola Casa. L'attuale successore del Cottolengo non può più rivolgersi al Re per ottenere aiuti per la Piccola Casa che oggi, come allora, attraversa un periodo di difficoltà; ma deve rivolgersi ai benefattori per far conoscere quanto nella Piccola Casa viene realizzato sull'esempio del Santo Fondatore. Questo mi sembra lo scopo di questo bilancio sociale che per la prima volta timidamente viene pubblicato. Desidero ringraziare vivamente tutti coloro che hanno cooperato alla compilazione di questo bilancio e in particolare il dott. Giovanni Stiz che con competenza ne ha curato la redazione.

*P. Lino Piano*





# Nota metodologica



Questa è la **prima edizione** del bilancio sociale della Piccola Casa della Divina Provvidenza **Cottolengo di Torino**. Il documento **rende conto di due aree di servizi realizzati dall'Ente presso la sua sede principale ("Casa Madre") di Torino:**

- **i servizi di assistenza residenziale per persone anziane e per persone disabili;**
- **i servizi per le fragilità sociali.**

Le altre attività e servizi realizzate dal Cottolengo a Torino sono presentate sinteticamente, ma non diventano oggetto di rendicontazione analitica. È volontà della Direzione del Cottolengo **sviluppare progressivamente la rendicontazione nei prossimi anni. Il periodo di rendicontazione è l'anno 2013.**

I riferimenti principali per la redazione del Bilancio di missione sono stati i **due documenti in materia di rendicontazione sociale dell'ex Agenzia per il Terzo Settore:** le "Linee guida e schemi per la redazione dei Bilanci di Esercizio degli Enti Non Profit" (2009) - per la parte relativa alla relazione di missione - e le "Linee guida per la redazione del Bilancio sociale delle Organizzazioni non Profit" (2010).

Il processo di elaborazione è stato gestito dalla Direzione Generale Amministrativa, dalla Direzione Generale Attività socio-sanitaria-assistenziale e dall'Ufficio Raccolta Fondi, con il supporto di un consulente esterno esperto in rendicontazione sociale (Giovanni Stiz di SENECA S.r.l.).

I dati sono stati calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze della contabilità generale e degli altri sistemi informativi dell'Ente. I dati economici complessivi (forniti nel capitolo A 3) derivano da una riclassificazione del conto economico. Rispetto ai dati economici relativi all'attività di assistenza svolta presso la Piccola Casa di Torino, va precisato che la metodologia di rilevazione contabile attualmente adottata non consente una precisa determinazione dei costi (e, quindi, del risultato) di tali servizi, in quanto nelle relative voci confluiscono costi comuni non ripartiti e costi di pertinenza di altri settori di attività o altre sedi. Per questo nell'anno 2014 è stata avviata l'implementazione di un sistema di contabilità analitica che consentirà di effettuare analisi precise per tutti i settori della Piccola Casa di Torino. È stato comunque possibile fornire dei dati sull'esercizio 2013 grazie a un'analisi che ha "depurato" in modo puntuale i dati contabili da tutti gli elementi impropri relativamente al primo semestre del 2013. Sulla base della verifica di una sostanziale analogia tra i dati contabili dei due semestri del 2013, si è proceduto a proiettare su base annuale quanto emerso dall'analisi, effettuando alcune correzioni basate sui dati di consuntivo annuali; i dati forniti sono quindi approssimati.

Per rendere più fruibile e chiara la lettura, **tutte le componenti del documento che non si riferiscono allo specifico delle due aree di servizi oggetto della rendicontazione, ma all'Ente nel suo complesso, sono state "separate" in una sezione a sé stante (denominata "UNO SGUARDO PIÙ AMPIO SULL'IDENTITÀ E L'OPERATO DEL COTTOLENGO").** Tale sezione contiene informazioni che sono state ritenute comunque importanti, per un lettore particolarmente interessato, per collocare in un quadro più ampio attività e risultati ottenuti nell'ambito dei servizi oggetto di approfondimento.

Il documento è stato approvato dalla Direzione del Cottolengo nel mese di agosto 2014. È stato stampato nel mese di settembre 2014 **in circa 500 copie** e reso disponibile sul sito web dell'Ente **[www.cottolengo.org](http://www.cottolengo.org)**



# 1. L'identità dell'Ente

## 1.1 Profilo generale

La Piccola Casa della Divina Provvidenza - più comunemente conosciuta, dal nome del suo Fondatore, come il "Cottolengo" - è un ente **fondato a Torino nel 1832** che opera senza scopo di lucro e ha come **finalità "l'assistenza e l'educazione delle persone più bisognose e abbandonate, sane o malate, prendendosene cura senza distinzione di sesso, razza, età, religione e opinioni politiche, ispirandosi ai principi evangelici a gloria di Dio"** (art. 3 dello Statuto).

La Piccola Casa è **presente in diverse regioni italiane perseguendo le proprie finalità attraverso l'allestimento e la gestione di servizi soprattutto in ambito socio-assistenziale, sanitario, educativo e attraverso l'attività pastorale.**

**I religiosi cottolenghini operano anche in alcuni paesi esteri** organizzati in soggetti giuridici autonomi dalla Piccola Casa. La "Casa Madre", e sede legale dell'Ente, si trova a Torino in via Cottolengo, 14. L'attività viene realizzata grazie all'**impegno congiunto dei religiosi appartenenti ai tre Istituti - Suore, Fratelli e Sacerdoti - fondati da San Giuseppe Cottolengo, dei laici volontari e del personale retribuito.**

**Le Suore** di San Giuseppe Benedetto Cottolengo sono una Congregazione religiosa di Diritto Pontificio costituita da due Famiglie: suore di vita contemplativa e suore di vita apostolica. Il numero dei membri è attualmente di 1.535. La Congregazione ebbe inizio nel 1830. Fedeli al carisma del Santo Fondatore e attente ai segni dei tempi, le Suore testimoniano al mondo l'amore del Padre provvidente, mediante la lode perenne a Dio e il servizio di carità ai fratelli più bisognosi, «quegli che non ha persona che pensi a lui». Nella ricerca costante del Regno di Dio, animate dal motto «Caritas Christi urget nos!» (2 Cor 5,14) e da un fiducioso abbandono nella Divina Provvidenza, le Suore del Santo Cottolengo svolgono il loro servizio di carità principalmente nelle istituzioni della Piccola Casa; esse sono sorelle e madri dei poveri e si prendono cura delle persone in situazione di fragilità.

**I Sacerdoti** sono costituiti in una Società di vita apostolica di diritto pontificio a partire dal 29 aprile 1969. In precedenza erano sacerdoti secolari incardinati nelle rispettive diocesi di origine e costituivano una comunità nell'Opera del Cottolengo. La loro finalità è di prestare il loro ministero sacerdotale e caritativo nelle istituzioni della Piccola Casa della Divina Provvidenza sull'esempio del Santo Fondatore. Attualmente sono 55 e sono presenti in Italia, in India, in Kenya e Tanzania e in Ecuador.

**La Congregazione di Fratelli laici** fu fondata nel 1833 da San G.B. Cottolengo per l'assistenza e la cura degli ospiti della Piccola Casa della Divina Provvidenza. La Congregazione è stata riconosciuta di Diritto Pontificio il 30 aprile 1965. Il numero dei Fratelli è complessivamente di 48 membri, suddivisi tra Italia, Ecuador, India e Kenia.

La Piccola Casa della Divina Provvidenza è stata giuridicamente riconosciuta con decreto del Re Carlo Alberto del 27 agosto 1833. È un Ente morale avente natura e capacità giuridica privata, rientrante tra gli Enti di cui al Libro I del Codice Civile, iscritta al Registro delle persone giuridiche tenuto presso la Prefettura di Torino.

Per un approfondimento sulla storia dell’Ente, una rappresentazione sintetica delle attività svolte in Italia e fuori d’Italia e una descrizione del suo sistema di governo e della sua articolazione organizzativa si veda la sezione **“UNO SGUARDO PIÙ AMPIO SULL’IDENTITÀ E L’OPERATO DEL COTTOLENGO”** (capitolo A 1).

## 1.2 La Mission

Nella “Mission” viene esplicitata la ragion d’essere della Piccola Casa, la sua ricchezza spirituale e il suo bagaglio di carità cristiana, i principi che l’hanno ispirata e che da sempre animano il suo operato.

La Piccola Casa della Divina Provvidenza, fondata da San Giuseppe Cottolengo, ha come fondamento la Divina Provvidenza, come anima la carità di Cristo, come sostegno la preghiera, come centro i poveri. Essa comprende suore, fratelli, sacerdoti e laici che a vario titolo realizzano le sue finalità. La Piccola Casa si prende cura della persona povera, malata, abbandonata, particolarmente bisognosa, senza distinzione alcuna, perché in essa riconosce il volto di Cristo.

In tal modo la Piccola Casa afferma il valore sacro della vita umana, dal suo inizio fino al suo termine naturale; promuove la dignità di ciascuno nella sua originalità e diversità; si prende cura della persona nella sua dimensione umana e trascendente; vive lo spirito di famiglia costruendo relazioni di reciprocità, di gratuità, di condivisione, di fraternità. Nei diversi Paesi dove è presente, la Piccola Casa è organizzata in comunità di vita e in pluralità di servizi uniti e orientati dallo spirito e dagli insegnamenti di San Giuseppe Cottolengo. Come una grande famiglia, tutti, sani e malati, religiosi e laici, secondo la vocazione e la misura della propria donazione e impegno, si aiutano reciprocamente ad attuare le finalità evangeliche dell’Opera. San Giuseppe Cottolengo insegna che la Divina Provvidenza “per lo più adopera mezzi umani”. Per questo, ogni operatore nel settore assistenziale, educativo, sanitario, pastorale, amministrativo e tecnico con la sua responsabilità, competenza e generosa dedizione, diventa “strumento” della Divina Provvidenza al servizio dei poveri. Nella Piccola Casa della Divina Provvidenza ognuno può trovare senso alla propria esistenza, realizzare i desideri profondi del cuore, contribuire all’edificazione di un’umanità nuova fondata sull’amore, sull’amicizia e sulla speranza della vita eterna.

## 1.3 La Piccola Casa a Torino

La “Casa Madre” ha sede in via Cottolengo, 14 a Torino. Fin dai tempi della sua fondazione si è costituita in diverse comunità di ospiti e di religiosi e ha realizzato una varietà di servizi a favore delle persone in situazione di bisogno: da quello sanitario a quello d’accoglienza a quello educativo.

Attualmente le comunità religiose presenti a Torino sono: una dei Fratelli, una dei Sacerdoti e tredici comunità di Suore (comprendenti 211 Suore a riposo o ammalate, 42 Suore in servizio nel settore assistenza e 155 Suore operanti nei settori ospedaliero, scolastico e pastorale).

I servizi realizzati sono i seguenti:

### ASSISTENZA RESIDENZIALE PER PERSONE ANZIANE E PER PERSONE DISABILI

Sei strutture residenziali, di cui due accreditate (-> cap. 2).  
Sito di riferimento: <http://assistenza.cottolengo.org>  
Una struttura residenziale per suore anziane in gravi condizioni di salute.

### SERVIZI PER FRAGILITÀ SOCIALI

Centro di Ascolto (-> par. 3.1) e Casa Accoglienza (-> par. 3.2).  
Sito di riferimento: <http://assistenza.cottolengo.org>

### OSPEDALE “COTTOLENGO”

Ospedale accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale.  
Sito di riferimento: [www.ospedalecottolengo.it](http://www.ospedalecottolengo.it)

### SCUOLA PARITARIA “COTTOLENGO”

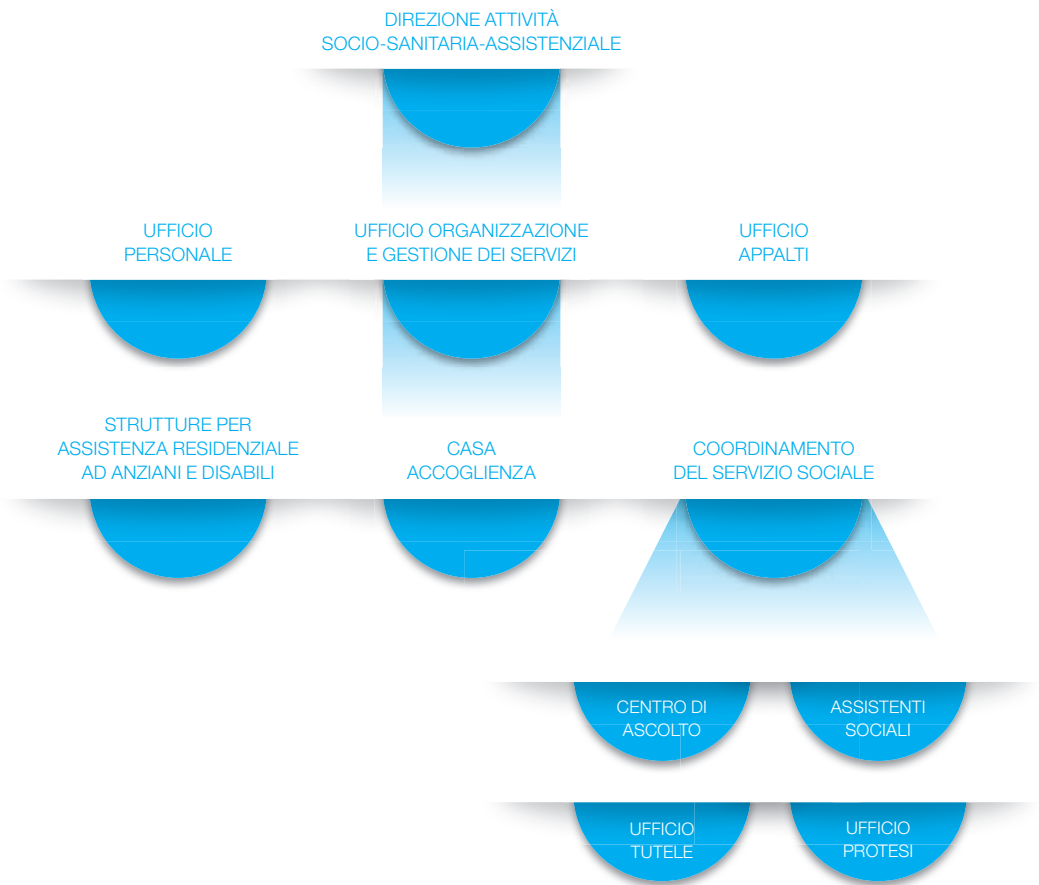
Scuola primaria (ex elementare) e secondaria di 1° grado (ex scuola media).  
Sito di riferimento: <http://scuole torino.cottolengo.org>

Ulteriori servizi attivi offerti a Torino dalla Piccola Casa, in sedi differenti, sono:

- una comunità alloggio per minori;
- una comunità alloggio per disabili intellettive;
- una comunità che accoglie donne italiane e straniere in situazione di difficoltà di vario tipo (abitative, di salute, di lavoro, vittime di violenza, ecc.).

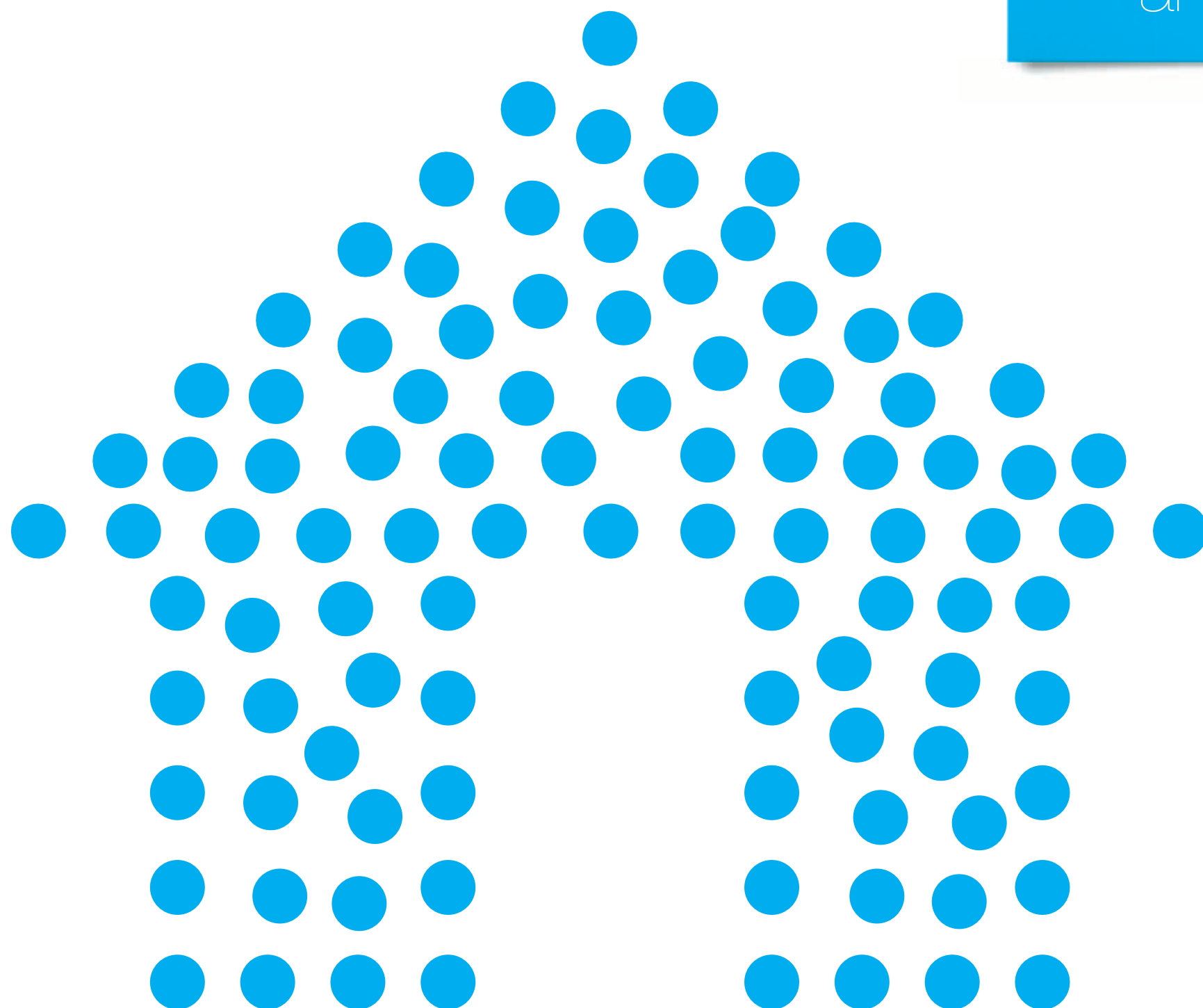
**In questo bilancio sociale vengono rendicontati i servizi di assistenza residenziale per persone anziane e per persone disabili (con esclusione di quelli per religiosi) e i servizi per le fragilità sociali offerti presso la “Casa Madre”.**

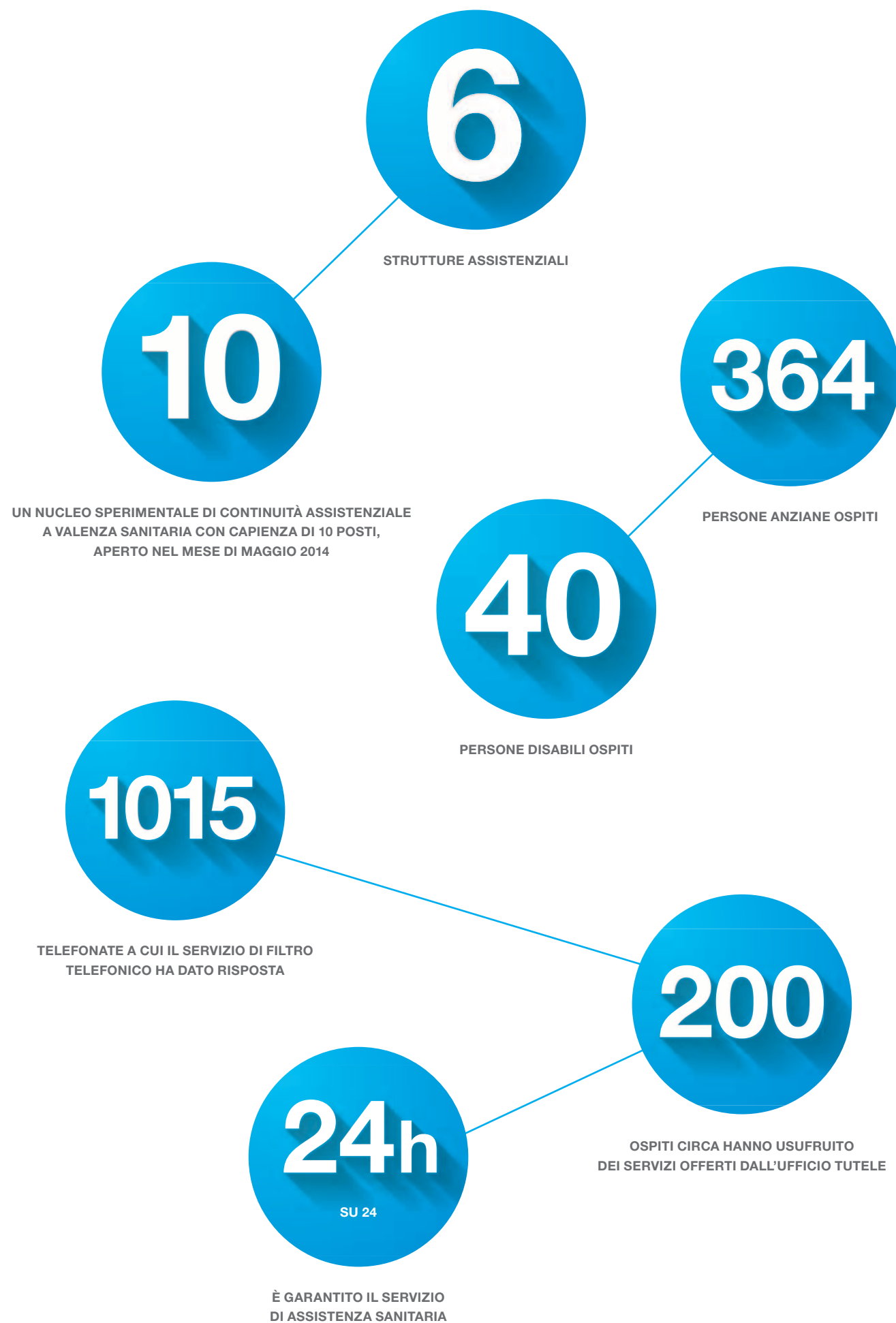
La responsabilità di questi servizi è affidata alla Direzione Generale Attività socio-sanitaria-assistenziale, che è così articolata:





## 2. Il servizio di assistenza residenziale per persone anziane e persone disabili





## 2. Il servizio di assistenza residenziale per persone anziane e persone disabili

### 2.1 Quadro generale

All'interno della Piccola Casa di Torino esistono **sei realtà assistenziali, ognuna con caratteristiche specifiche, che accolgono circa 400 persone anziane e/o disabili.**

Dall'anno 2000 il numero di persone ospiti presso le strutture della Piccola Casa di Torino si è ridotto di circa 130 unità.

Ciò è avvenuto a seguito di un progetto di ridimensionamento attuato a Torino e in tutta Italia. Questo progetto è scaturito dalla necessità di una riorganizzazione generale dovuta sia alla diminuzione del personale religioso, sia alla difficoltà a soddisfare i requisiti strutturali e gestionali richiesti dalla normativa regionale.

Il ridimensionamento progettato ha richiesto da un lato la chiusura di nuclei di ospiti della Piccola Casa (ad esempio la chiusura del Padiglione Addolorata) dall'altro il riassorbimento degli stessi ospiti nei posti liberi delle altre strutture operanti alla Piccola Casa.

Tale situazione ha limitato fortemente la possibilità di effettuare nuovi inserimenti nelle strutture di Torino, che sono state destinate a **garantire la continuità di accoglienza ai cosiddetti "ospiti storici"** del Cottolengo sia di Torino, sia di altri territori interessati da processi di riduzione dei posti.

Si tratta di persone accolte da molti anni nelle strutture del Cottolengo in ragione delle loro condizioni, con limitati legami familiari e con scarse disponibilità finanziarie.

Questo fenomeno ha avuto un'inversione di tendenza a partire dal 2008. Da questa data è stato avviato il **processo di nuovi inserimenti nelle due strutture (Annunziata e Frassati), che hanno ottenuto l'autorizzazione e l'accREDITAMENTO e che si sono convenzionate con il Comune e le A.S.L. di Torino,** entrando a far parte della rete delle strutture fornitrici di prestazioni socio-sanitarie di cui l'Ente pubblico si avvale. In tali strutture, in presenza di posti disponibili, è possibile essere accolti sia in regime di convenzione (secondo le procedure previste dalla normativa regionale) sia in regime privato.

Le altre quattro strutture (Angeli Custodi, Santi Innocenti, Santa Elisabetta, S. Antonio Abate), che sono state autorizzate a continuare l'attività in uno specifico regime in ordine ai tempi e alle modalità di adeguamento ai requisiti previsti dalla normativa regionale<sup>2</sup>, rimangono destinate a ospitare gli ospiti storici<sup>3</sup>.

<sup>2</sup>Deliberazione della Giunta Regionale 23 febbraio 2004, n. 60-11842.

<sup>3</sup>Con l'unica eccezione di Santa Elisabetta, che ha effettuato un numero molto limitato di nuovi inserimenti.



Una rappresentazione sintetica complessiva è fornita nella tabella di seguito:

STRUTTURE PER PERSONE ANZIANE E PER PERSONE DISABILI E NUMERO DI OSPITI A FINE 2013

STRUTTURA	TIPOLOGIA OSPITI	N. POSTI	N. OSPITI <sup>4</sup>
Annunziata (Struttura Accreditata)	Persone anziane Maschi e femmine	120	120
Frassati (Struttura Accreditata)	Persone anziane Maschi e femmine	40	40
Angeli Custodi	Persone anziane Maschi e femmine	68	67
S. Antonio Abate	Persone anziane Maschi e femmine	33	32
Santi Innocenti	Persone anziane e persone disabili - femmine	122	115
Santa Elisabetta	Persone anziane e persone disabili - femmine	30	30
TOTALE		413	404

Alla fine dell’anno 2013 nelle sei strutture della Piccola Casa di Torino per persone anziane e per persone disabili risultavano complessivamente presenti **404 OSPITI IN RICOVERO DEFINITIVO**, di cui:

- **364 persone anziane** (248 con disabilità preesistente alla loro condizione di anziane);
- **40 persone disabili**, tutte “ospiti storici”;
- **280** di sesso femminile e **124** di sesso maschile.

ETÀ DEGLI OSPITI (A FINE 2013)

	N.	%
meno di 65 anni	40	9,9%
da 65 a 80 anni	204	50,5%
più di 80 anni	160	39,6%
TOTALE	404	100,0%

PERIODO DI PERMANENZA NELLE STRUTTURE DEL COTTOLONGO (A FINE 2013)

	N.	%
meno di 3 anni	120	25,3%
da 3 a 10 anni	21	5,2%
da 10 a 20 anni	9	2,2%
più di 20 anni	272	67,3%
TOTALE	404	100,0%

<sup>4</sup>Il dato è relativo a ospiti in ricovero definitivo e non comprende quindi eventuali casi di ricovero temporaneo.

Durante l’anno 2013 si è in generale osservato un **incremento medio dell’intensità assistenziale**, dovuto, per gli ospiti “storici”, a un progressivo incremento dell’età con le relative sempre maggiori comorbidità, e, per gli ospiti provenienti dall’esterno (sia da lunghi ricoveri ospedalieri che dal proprio domicilio), a un quadro di malattia più severo che richiede un follow-up clinico e assistenziale sempre più accurato.

Questo quadro di multi-patologia condiziona fortemente la prognosi quoad vitam (per ciò che concerne la sopravvivenza) e peggiora nella quotidianità la prognosi quoad valetudinem (per ciò che riguarda il recupero funzionale), portando a uno scadimento della qualità della vita stessa: le patologie oncologiche, neurologiche degenerative, cardiovascolari, risultano essere spesso menomanti nel permettere alla persona di poter condurre in maniera autonoma la propria esistenza sin dagli atti più semplici della vita quotidiana, richiedendo un’assistenza capillare a partire dalla mobilitazione e dall’igiene dell’ospite sino alla sua alimentazione, molto spesso affidata interamente all’impegno e al lavoro degli operatori in servizio. In questo senso la mortalità osservata nel 2013 nei vari padiglioni ha avuto un incremento di frequenza, l’approccio palliativo in pazienti terminali è stato più diffuso e l’esperienza di vicinanza al morente ha coinvolto maggiormente come evento e come implicazioni emotive tutte le figure professionali operanti nelle strutture della Piccola Casa.

Sempre maggiore è stato **l’impegno per valutare con correttezza ed eticità l’indicazione alla Nutrizione Artificiale** in pazienti con forme di demenza talora di grado severo, attuando un percorso di cura della persona che non travalicasse la proporzionalità terapeutica sfociando nell’accanimento.

**Per tali motivi le risorse sanitarie e assistenziali necessarie sono sicuramente ingenti:** accertamenti diagnostici utili al trattamento di patologie potenzialmente risolvibili o appropriati per il monitoraggio di quadri clinici cronici richiedono risorse in parte fornite dal Servizio Sanitario Regionale, ma in parte erogate indipendentemente dalla Piccola Casa: la vicinanza e l’alto spirito di collaborazione dimostrato dall’Ospedale Cottolengo ha permesso di garantire una presa in carico pronta ed efficace degli ospiti con problematiche cliniche acute meritevoli di approfondimenti diagnostici e approcci terapeutici ospedalieri, permettendo al paziente di evitare un passaggio in Pronto Soccorso spesso traumatico per il setting operativo proprio dell’emergenza-urgenza che spesso non risulta essere adatto al paziente geriatrico e disabile.

La **collaborazione con i familiari** si è quasi sempre mantenuta su buoni livelli relazionali, permettendo di condividere in modo attivo il percorso di cura impostato. Il mutamento della famiglia, intesa come entità unitaria e coesa, verso una realtà di maggiore individualità e frammentarietà sociale, unitamente a nuove esigenze e incertezze lavorative, ha avuto un chiaro riflesso anche sugli ospiti delle strutture della Piccola Casa: infatti si incontrano maggiori difficoltà nel coinvolgimento dei familiari nei percorsi di cura.

Per quanto sopra esposto, **il panorama dell’assistenza realizzata presso la Piccola Casa di Torino sta attraversando una fase di evoluzione:** si sta osservando un calo delle presenze degli ospiti storici e un aumento degli ospiti provenienti dall’esterno. Questo, in un’ottica cottolenghina di risposta vera ed efficace alle nuove povertà sociali e umane, apre a valutazioni e riflessioni che si sono concretizzate, nella prima metà del 2014, nell’**apertura presso la R.S.A. Annunziata del Nucleo di Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria**. Questa sperimentazione potrebbe essere un’esperienza pilota importante per permettere di valutare come le nuove esigenze di monitorare e seguire i pazienti dimessi dagli ospedali per acuti dopo ricoveri sempre più brevi possano essere una possibilità di accogliere e indirizzare soggetti fragili che altrimenti sarebbero esposti a dimissioni in condizioni di debolezza fisica e sociale estrema con rischi per la salute e probabili frequenti nuovi ricoveri in setting poco adatti alla loro tipologia socio-assistenziale e clinica.

## 2.2 Elementi fondanti del servizio

I principi ispiratori delle opere cottolenghine scaturiscono dal Vangelo, letto e vissuto da San Giuseppe Benedetto Cottolengo alla luce del particolare carisma che ha influenzato tutta la sua vita, il suo operato e quello dei suoi successori.

La gestione del servizio ha come base portante il **riconoscimento della centralità della persona** e ha come finalità la **promozione della persona in senso globale, curandone non solo la soddisfazione dei bisogni fondamentali, ma anche dei bisogni psico-sociali, morali e spirituali**.

Fondamentale in questo approccio è operare affinché **nel nucleo di vita si crei “uno spirito di famiglia”**, ognuno possa sentirsi a proprio agio e godere di spazi personali e di relazioni reali atte all’espressione e alla comunicazione.

Il **valore “terapeutico/riabilitativo” della dimensione comunitaria affettiva** viene ritenuto indispensabile per la qualità di vita degli ospiti e per la prevenzione del burn-out di chi presta servizio. In questa prospettiva l’azione dei numerosi volontari costituisce certamente un importante valore aggiunto.

Coerentemente con questi principi e finalità, il sistema organizzativo è volto a integrare attraverso un **lavoro di équipe** gli interventi dei soggetti che, con competenze e ruoli diversi, interagiscono nelle attività, in modo da **coniugare gli aspetti sanitari con quelli relazionali**.

Tale lavoro viene indirizzato dal **Piano di Assistenza Individuale (PAI)**, elaborato e verificato periodicamente per ogni ospite sulla base di una valutazione multidimensionale, nel corso della quale i bisogni, le risorse, le potenzialità e le aspettative della persona sono verificati e descritti, e sulla base dei quali viene predisposto un programma coordinato di interventi individualizzati.

La corresponsabilità di tutti gli attori coinvolti nel progetto di cura viene promossa attraverso l’adozione di un **modello di gestione partecipato e condiviso**, volto a far sì che:

- ogni persona (dal livello di vertice a quello della persona “servita”) abbia un proprio spazio all’interno del quale possa esprimersi, usare le competenze e le conoscenze, proporre, agire, entrare in dialogo collaborativo con gli altri soggetti dell’organizzazione;
- le decisioni di tipo gestionale (fatte salve le scelte di fondo che attengono all’appartenenza al Cottolengo e quelle di tipo tecnico in senso stretto) non siano frutto della volontà di una persona, ma vengano elaborate con la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti nei problemi, secondo un orientamento che eviti l’autoreferenzialità del singolo e del gruppo;
- tutti coloro che operano nella struttura socio-assistenziale siano chiamati non a compiere serie di “atti”, ma a comportarsi in modo che ci sia la garanzia del raggiungimento degli “obiettivi”, che si concretizzano nello “star bene” delle persone (tutte).

Il modello partecipato ha la caratteristica di non accumulare tutto il potere decisionale nelle mani di una sola persona ma di distribuirlo ai vari livelli dell’organizzazione; i soggetti coinvolti nella gestione diventano titolari di responsabilità in un settore specifico di attività che governano in modo partecipato, condividendo anche decisioni che riguardano il personale e di cui rispondono.

## 2.3 Il servizio di informazione e orientamento (“servizio di Filtro telefonico”)

A tutti coloro che necessitano di **informazioni e orientamento sui servizi socio-assistenziali offerti sia dalla Piccola Casa, sia da servizi e uffici pubblici e dalle svariate risorse territoriali a favore delle persone anziane e delle persone con disabilità**, la Piccola Casa di Torino mette a disposizione gratuitamente il “servizio di Filtro”. Esso viene gestito dalle assistenti sociali della Piccola Casa e viene svolto preferibilmente al telefono; quando necessario si effettuano anche colloqui di persona, fissando appuntamenti in sede.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.15 alle ore 9.30. A fronte di un aumento della richiesta, nel 2013 si è deciso di aumentare temporaneamente l’orario di un altro quarto d’ora al giorno: dalle 8,15 alle 9,45. A ogni persona che telefona si dedicano mediamente 10 minuti. **Le TELEFONATE gestite nel 2013 sono state 1.015**. Si stima che il 60% di tali comunicazioni telefoniche riguardino persone che, successivamente, non usufruiranno dei servizi offerti dal Cottolengo.

Alle persone che ne fanno richiesta viene fornita anche documentazione specifica tramite posta elettronica o, per le molte persone anziane che non usano internet, in forma cartacea.

Tutte le telefonate e le richieste pervenute vengono registrate su supporto informatico; ciò consente di garantire la continuità del servizio in caso di richieste successive.

Per persone che si prevede possano essere seguite più a lungo nel tempo, viene aperta una scheda specifica in modo che sia facilitata la registrazione, l’aggiornamento e la reperibilità da parte di tutti gli operatori. Sono situazioni che quasi mai portano a ricoveri al Cottolengo; si apre una scheda proprio per non perdere traccia durante la relazione e il processo di aiuto, visto che sono e resteranno persone “esterne”. Si aprono circa 30 schede all’anno.

## 2.4 I servizi per gli ospiti delle realtà assistenziali

Coerentemente con l’approccio cottolenghino prima delineato, i servizi per gli ospiti delle diverse realtà assistenziali sono articolati e gestiti in modo da rispondere ai diversi bisogni della persona globalmente intesa, quali quelli relazionali, sociali e spirituali. Ciò anche andando oltre le previsioni della normativa in materia e con costi che allo stato attuale superano largamente i proventi derivanti dalle rette ricevute (-> par. 6.2).

Per la realizzazione dei servizi **operano religiosi cottolenghini, dipendenti, liberi professionisti, personale di cooperative sociali** alle quali sono stati affidati una serie di servizi, **a cui si aggiunge l’apporto significativo del volontariato** (-> cap. 5). Il coordinamento tra le diverse figure viene garantito dai Direttori di ciascuna struttura in collaborazione con i Referenti di nucleo, i Responsabili dei servizi e i Responsabili delle Cooperative. Una parte dei **servizi** sono **centralizzati**; ne usufruiscono tutte le realtà assistenziali e, in alcuni casi, anche le altre strutture esistenti presso la Piccola Casa di Torino (ospedale, scuola, ecc.). Si tratta dei servizi di cucina, di lavanderia, di guardia medica, di ambulanza, di assistenza dell’ufficio tutele, di richiesta e fornitura di protesi, nonché di altri servizi realizzati dal Servizio Sociale.

### LE FUNZIONI DEL SERVIZIO SOCIALE DELLA PICCOLA CASA

Il Servizio Sociale della Piccola Casa di Torino è costituito da un gruppo di 8 professionisti: 7 laici dipendenti, di cui 5 assistenti sociali, e una religiosa assistente sociale con funzioni di coordinamento. A supporto del gruppo, operano 6 volontari con funzioni di segreteria e, in collaborazione con l’Università di Torino, tirocinanti assistenti sociali. Gli assistenti sociali svolgono fondamentalmente **funzioni di ascolto e relazione con gli ospiti, di contatto e mediazione con i familiari degli stessi e di raccordo e collaborazione con operatori e responsabili**. Essi si occupano della valutazione delle richieste per l’inserimento dei nuovi ospiti rapportandosi con i familiari e l’Ente Pubblico per la concretizzazione degli inserimenti sia in regime privato che di accreditamento con l’Ente pubblico (A.S.L. e Comune). Si occupano dell’inserimento e dell’accoglienza degli ospiti e si relazionano con loro mediante **incontri settimanali** che si svolgono nei nuclei di vita, volti alla presa in carico e sostegno sulla base di un rapporto di conoscenza reciproca, dialogo e fiducia. Mantengono rapporti con i familiari con l’obiettivo di promuovere il mantenimento del legame con l’ospite. Tra gli uffici



che operano all'interno del Servizio Sociale sono presenti il Centro di Ascolto (-> par. 3.1), l'Ufficio Tutele e l'Ufficio Protesi. Le assistenti sociali prestano la loro attività professionale anche all'interno dell'Ospedale Cottolengo e della Scuola Paritaria primaria e secondaria "S. Giuseppe". Effettuano anche consulenza per strutture della Piccola Casa presenti in Italia per alcuni ambiti specifici.

## UFFICIO TUTELE

Agli ospiti della Piccola Casa che necessitano di tutela giuridica a seguito delle loro condizioni e che sono privi di familiari che possano assumere il ruolo di soggetti tutelanti, in alternativa a investire della responsabilità l'Ente pubblico, viene offerta la possibilità di nominare come tutore o amministratore di sostegno il Direttore dell'Attività socio-sanitaria-assistenziale della Piccola Casa.

L'Ufficio tutele, gestito da professionisti che operano all'interno dello Staff del Servizio Sociale, espleta in tal caso tutte le azioni e gli atti amministrativi, finanziari e giuridici a supporto del tutore che rappresenta il tutelato per gli atti di natura patrimoniale nonché per i bisogni di cura individuali.

L'Ufficio tutele fornisce inoltre attività di consulenza per i tutori/amministratori di sostegno e familiari degli ospiti, mettendo a loro disposizione le competenze maturate.

L'attività, tra gestione diretta e consulenza, riguarda circa **200** ospiti della Piccola Casa di Torino.

## SERVIZI ALBERGHIERI

### VITTO

I pasti sono preparati da una cucina centrale, situata in uno dei cortili interni della Piccola Casa, gestita da personale interno, che serve anche le scuole, l'ospedale, la mensa di Casa Accoglienza e le comunità religiose presenti nella Piccola Casa di Torino.

I magazzini delle derrate alimentari sono rinnovati quotidianamente perché contengono il fabbisogno di un giorno; ciò costituisce un'ulteriore garanzia di freschezza degli alimenti.

Per gli ospiti che sono portatori di disfagia il pasto viene preparato con appositi strumenti che rendono gli alimenti omogeneizzati, di facile deglutizione.

### LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia per la biancheria piana è esternalizzato, mentre quello per la biancheria personale degli ospiti è realizzato all'interno di ogni struttura da personale interno e/o delle Cooperative.

### PULIZIE

Il servizio di pulizia è quasi interamente esternalizzato a cooperative con frequenze di intervento giornaliero (pulizie ordinarie) e periodici interventi straordinari (pulizie di fondo).

## ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA

Gli operatori della Piccola Casa garantiscono un servizio di assistenza alla persona sia diurno che notturno per il soddisfacimento dei loro bisogni. I compiti svolti dal personale riguardano tutti gli interventi per garantire l'igiene personale, la mobilitazione, la cura della persona anche attraverso l'attenta gestione dell'abbigliamento, la distribuzione e la somministrazione dei pasti con il controllo delle diete, la presenza e l'accompagnamento nei momenti ricreativi e di socializzazione. Sostenuti da momenti di formazione e aggiornamento, gli operatori lavorano per valorizzare le risorse e le capacità personali degli ospiti. Essi inoltre partecipano alla formulazione, alla attuazione e alla verifica dei PAI (Piani Assistenziali Individualizzati) previsti per ogni ospite della struttura e lavorano in stretto contatto con le altre figure professionali. Attuano interventi di primo soccorso e sono in grado di riconoscere e riferire i primi sintomi di allarme che l'ospite può presentare alla figura professionale competente.

## ASSISTENZA SANITARIA

Viene garantita una **copertura del servizio di assistenza sanitaria ordinaria tutti i giorni, 24 ore su 24**, attraverso:

- **Medici di medicina generale:** in ogni complesso gli ospiti fanno riferimento a uno o più medici di base i quali garantiscono la propria presenza in struttura, seguendo in maniera ravvicinata i problemi dei loro assistiti, prescrivendo loro le terapie adeguate e prenotando, laddove necessario, analisi e accertamenti diagnostici;
- **Medici di struttura:** sono liberi professionisti, con diverse specializzazioni, che forniscono la propria assistenza presso gli ambulatori presenti nelle varie strutture in giorni e orari prestabiliti. Un medico geriatra, con funzioni di Direttore Sanitario opera a tempo pieno alle dipendenze della Piccola Casa presso la R.S.A. Annunziata. Inoltre è garantita un'assistenza medica nell'arco dell'intera giornata.
- **Medici di guardia:** i medici di guardia (operanti presso la Piccola Casa come liberi professionisti), garantiscono la copertura del servizio di assistenza medica nei giorni feriali (nella fascia oraria che va dalle ore 19.30 alle ore 08.00 del mattino), nei fine settimana e nei giorni festivi infrasettimanali.
- Per quanto riguarda l'assistenza medica straordinaria (eventuali ricoveri ospedalieri, visite specialistiche, esami di laboratorio o accertamenti diagnostici), tutte le strutture si riferiscono all'**Ospedale Cottolengo**, facente parte del complesso della Piccola Casa. Nei casi di emergenza, si ricorre all'intervento del 118 e al servizio di Pronto Soccorso degli Ospedali di zona.

Anche il **servizio infermieristico è garantito 24 ore su 24**.

Tutte le strutture usufruiscono del **servizio di ambulanza** della Piccola Casa per il trasporto degli ospiti al Presidio Sanitario Ospedale Cottolengo, in altri ospedali o a visite specialistiche.

L'attenzione alla salute prevale su ogni considerazione di carattere economico, pertanto nel caso di ricovero in ospedale di ospiti che non hanno a disposizione né beni economici, né parenti sui quali fare affidamento, la struttura provvede all'assistenza anche in ospedale tramite personale volontario o dipendente, o tramite operatori di cooperative. Quando si effettua il ricovero in ospedale, l'infermiere segue l'ospite nell'evolversi della malattia. **Viene garantito l'approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici e dei prodotti parafarmaceutici necessari** presso la farmacia interna, le farmacie di zona e direttamente presso la farmacia dell'A.S.L. TO2. L'Ufficio Protesi della Piccola Casa, gestito dagli operatori del Servizio Sociale, offre consulenza, collaborando con i medici specialisti sia del Cottolengo che dell'Ente Pubblico, per l'attivazione, la richiesta e la **fornitura degli ausili e presidi ortopedici** per tutti gli ospiti residenti che presentano tale necessità.

## ASSISTENZA RIABILITATIVA

A tutti gli ospiti della Piccola Casa viene fornita la possibilità di svolgere attività di riabilitazione e/o di mantenimento delle funzionalità residue (a seconda delle proprie condizioni fisiche generali), presso strutture appositamente attrezzate e con l'assistenza di personale qualificato (fisioterapisti e geromotricisti). Alcune strutture (Angeli Custodi, Annunziata, Beato P.G. Frassati, Santi Innocenti) dispongono al proprio interno di un locale per le attività di fisioterapia, mentre le altre ricorrono alle palestre di geromotricità e di fisioterapia localizzate presso questi complessi.

### PALESTRE DI GEROMOTRICITÀ

In palestra di geromotricità vengono svolte attività di gruppo volte a mantenere (o migliorare, quando possibile) le facoltà psico-fisiche della persona attraverso la stimolazione:

- della padronanza psico-motoria (coordinazione, reazione, memoria, ecc.);
- delle autonomie essenziali (quali quelle respiratorie, quelle uro-intestinali, quella motorie, alimentari e igieniche, ecc.);
- della socialità.

Tali obiettivi vengono perseguiti svolgendo sia attività di gruppo che possano ricondursi alla quotidianità della vita della persona (esercizi di ricostruzione del passato attraverso gesti consueti, esercizi che riprendono i movimenti tipici della vestizione, dell'alimentazione, ecc.), utilizzando vari attrezzi che consentono di riprodurre i movimenti basilari delle attività descritte (bacchette, corde, elastici, ecc.), sia esercizi ludici e giochi realizzati con attrezzi vari (palle, birilli, ecc.).

**PALESTRA DI FISIOTERAPIA**

Le attività riabilitative sono gestite da fisioterapisti con la collaborazione di numerosi volontari. Nella palestra di fisioterapia si svolgono attività di mobilitazione passiva, o, nei casi possibili, di mobilitazione attiva guidata, finalizzate al mantenimento delle facoltà residue e alla prevenzione dei danni secondari e terziari (piaghe da decubito, blocchi articolari, ecc.). Attraverso il rilassamento muscolare si cerca, inoltre, di condurre gli ospiti (in particolare quelli allettati o in carrozzina) a una posizione posturale più corretta, correggendo almeno in parte quelle posizioni scomposte che si tendono ad acquisire con una lunga immobilità. Tutte le attività vengono svolte individualmente e la frequenza è di una o due volte a settimana a seconda delle esigenze di ciascun ospite. La riabilitazione non viene svolta solo presso la palestra; infatti i fisioterapisti effettuano gli esercizi di mobilitazione per gli ospiti impossibilitati direttamente presso le loro camere.

**PISCINA**

In piscina vengono svolte sia attività natatoria (nuoto assistito di gruppo), rivolta a soggetti con disabilità lievi o medio-gravi, sia attività motoria di mantenimento svolta individualmente, rivolta a soggetti con disabilità gravi e gravissime (spastici).

**ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE**

Tutte le realtà assistenziali della Piccola Casa di Torino dispongono di uno o più laboratori, ambienti dove, sulla base dei progetti individuali (PAI), sono realizzate nell’arco della settimana delle attività strutturate di animazione, che hanno lo scopo di offrire stimoli capaci di promuovere capacità, autostima, potenzialità in ciascuno degli ospiti, anche in quelli che si trovano in situazioni molto precarie, realizzando esperienze positive di contatto e di rapporto con persone e oggetti. La proposta è diversificata in modo tale che ogni ospite possa trovare attività il più possibile consone alle proprie esigenze. Alcuni ospiti partecipano a più attività secondo le loro possibilità e desideri. Accanto ai laboratori dei singoli complessi, la Piccola Casa mette a disposizione alcune strutture centralizzate (ubicate al terzo piano dell’edificio “Angeli Custodi”), dove vengono svolte attività frequentate da gruppi composti da membri provenienti da diverse realtà. In questo modo, alle finalità tipicamente educative delle attività di laboratorio, si affianca anche la funzione di creare legami e amicizie tra persone provenienti da ambienti differenti, aiutando gli ospiti a confrontarsi con realtà diverse e uscire dai confini del loro vissuto quotidiano. Tali strutture centralizzate sono:

- Laboratorio di informatica, in cui vengono realizzati corsi di Word, Excel, Access, Powerpoint, Internet e gestione della posta elettronica. Le lezioni (della durata di due ore ciascuna) si tengono con una frequenza settimanale. Nel laboratorio il ruolo degli insegnanti è rivestito da numerosi volontari, tutti ex insegnanti di informatica o professionisti del settore;
- Laboratorio culturale, il cui fine è di mantenere vivo il patrimonio cognitivo, culturale e affettivo individuale, le esperienze personali, le capacità relazionali e comunicative. Le attività (della durata di due ore ciascuna) si tengono con la frequenza di una o due volte la settimana a seconda delle esigenze di ciascun ospite. Nel laboratorio i corsi sono svolti da numerosi volontari, alcuni dei quali sono ex insegnanti di professione.

**ATTIVITÀ RICREATIVE**

Le attività ricreative variano da complesso a complesso in base alla tipologia e all’età degli ospiti. Esse si articolano in attività di gruppo e in attività comuni, ossia attività alle quali partecipa la quasi totalità degli ospiti presenti nel complesso. Le attività ricreative possono essere programmate e possono nascere da eventi particolari. Sono programmate per esempio:

- la ricorrenza del saluto di “fine anno”;
- la ricorrenza del Santo Patrono del complesso/famiglia, che è sempre preceduta o seguita da momenti ricreativi;
- l’avvio delle attività socio/riabilitative e la loro chiusura prima del periodo estivo;
- il pomeriggio di ogni domenica e in altre ricorrenze particolari;
- le feste di compleanno;
- le merende “sinoire”;
- gli inviti a incontri con gruppi di volontari dell’immediata cintura di Torino.

Non sono invece programmate le attività ricreative che nascono da particolari eventi quali:

- le attività proposte da alcuni gruppi di volontari per ricordare Santi patroni della Famiglia/del Nucleo;
- l’intervento di compagnie/gruppi che rallegrano un pomeriggio con canti e giochi di società.

Durante i mesi estivi vengono realizzate alcune gite con la collaborazione dei volontari cottolenghini. Inoltre, viene offerta agli ospiti la cui salute lo permette la possibilità di un periodo di soggiorno nella casa per vacanze di Anzio, Celle e Viù. Tali vacanze sono programmate nei mesi di giugno - settembre; gli ospiti dei vari complessi si alternano in turni di circa 15 giorni ciascuno.

**ASSISTENZA RELIGIOSA**

Il servizio pastorale è affidato ai Sacerdoti e ai Religiosi della Piccola Casa che assicurano agli ospiti un’assistenza spirituale continua. Quasi tutte le strutture dispongono al proprio interno di una Cappella dove i residenti possono raccogliersi in preghiera quando lo desiderano. A tutti gli ospiti è data la possibilità di partecipare alla celebrazione della S. Messa festiva. Presso la R.S.A. Annunziata, per chi lo desidera, la S. Messa è quotidiana. Inoltre, in ogni realtà assistenziale vengono realizzati percorsi di catechesi specifici, in base al tema pastorale annuale e ai tempi liturgici. Agli ospiti appartenenti ad altra confessione religiosa è data la possibilità di riferirsi ai loro ministri del culto.

**2.5 La realtà specifica di ogni struttura**

La Piccola Casa di Torino comprende al proprio interno alcune “**Famiglie**” (il nome fu dato dal Santo Fondatore), cioè complessi sostanzialmente indipendenti l’uno dall’altro e autonomi da un punto di vista strutturale e gestionale, sebbene collocati nei medesimi edifici oppure in edifici adiacenti. Tale suddivisione è realizzata per evitare un’eccessiva dispersione e mantenere un clima di relativa intimità che dia agli ospiti residenti la sensazione di vivere in una grande famiglia. La ripartizione è resa peraltro necessaria dalle differenze che contraddistinguono le persone ricoverate nella Piccola Casa: non è pensabile infatti raggruppare insieme persone caratterizzate da età diverse nonché da tipologie e livelli di disabilità estremamente variegati. **La conformazione strutturale dei diversi complessi segue un modello sostanzialmente identico per tutti.** Ogni struttura è infatti ulteriormente suddivisa in “nuclei” (o spazi di vita degli ospiti), che rappresentano la vera cellula costitutiva della Piccola Casa. Ogni nucleo (avente una capienza massima di non più di venti posti) è suddiviso in una zona giorno (in cui gli ospiti si intrattengono nelle ore diurne) e una zona notte. La **zona giorno** dei nuclei è composta dalla sala da pranzo (in cui si consumano i pasti insieme) e dal soggiorno con angolo televisione, ai quali si possono aggiungere, là dove lo spazio lo consente, altri ambienti adibiti



secondo le specifiche esigenze delle persone ospitate. La **zona notte** comprende le camere da letto e i servizi igienici che possono essere autonomi per ciascuna camera oppure comuni e adiacenti alle camere stesse. In ogni caso, tutti i bagni sono attrezzati per le esigenze specifiche delle persone accolte, siano esse disabili o anziane. I complessi possono comprendere al proprio interno ambienti comuni, ovvero locali a disposizione degli ospiti di tutti i nuclei, che possono riunirsi in tali spazi per scopi diversi: di norma si tratta di saloni polivalenti (adatti a feste, riunioni e celebrazioni particolari), o di laboratori (in cui ci si ritrova per svolgere specifiche attività socio-educative). Quasi tutti i complessi dispongono di un giardino, che permette alle persone che vi abitano di godere di uno spazio verdeggiante che, quando il clima lo consente, diventa luogo di incontro, di socializzazione e di distensione.

Di seguito si forniscono alcune informazioni specifiche per ogni struttura di assistenza della Piccola Casa di Torino.

ANNUNZIATA

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) “Annunziata” accoglie persone anziane parzialmente autosufficienti e non autosufficienti che necessitano di interventi socio-sanitari integrati riferiti alle fasce di medio-alta e alta intensità. Nella R.S.A. sono presenti ospiti di ambo i sessi. La struttura è articolata in 9 nuclei, per un totale di 120 posti, tutti accreditati (60 hanno ottenuto l’accreditamento nel 2008; gli altri 60 posti sono stati accreditati nel mese di marzo 2014). La Residenza è aperta a nuovi inserimenti sia in regime convenzionato con il Comune e le A.S.L. di Torino o altre A.S.L. sia in regime privato. Sulla base della disponibilità dei posti, c’è la possibilità di effettuare ricoveri temporanei.

A fine 2013 le persone accolte erano 120, di cui 30 ospiti storici.

GLI AMBIENTI COMUNI

- PALESTRA.** Dove si svolgono con cadenza regolare i programmi di geromotricità, di fisioterapia e di attività motoria.
- LABORATORI OCCUPAZIONALI.** Dove gli ospiti svolgono lavori a maglia, all’uncinetto, attività artistico-manuali. Vengono realizzate anche attività di cultura generale (lettura dei giornali, esercizi di scrittura per non perdere l’abitudine alla composizione).
- SALONE POLIVALENTE.** Dove si tengono feste in particolari ricorrenze.
- HALL.** Un punto di ritrovo importante per tutti gli ospiti della struttura, i familiari e gli amici.
- CAPPELLA.**
- TERRAZZI.** Soprattutto nella bella stagione favoriscono la socializzazione tra gli ospiti.
- GIARDINO.**

La R.S.A. è caratterizzata dalla presenza di persone con patologie che richiedono intense prestazioni sanitarie per cui la presenza medica e infermieristica è particolarmente attiva. Il servizio medico/infermieristico è garantito sulle 24 ore con la presenza del Direttore Sanitario. Il servizio di assistenza diretta alla persona viene garantito dagli Operatori Socio Sanitari. Particolare importanza riveste il servizio di fisioterapia che, oltre a prevenire eventuali perdite di autonomia, mira al recupero funzionale della persona che determina per l’anziano una rimotivazione del senso dell’esistere, del relazionarsi con gli altri,

esprimendo desideri relativi all’abbigliamento, all’alimentazione, alla cura del sé. Nella R.S.A. svolge la sua attività di animatrice pastorale una religiosa che cerca con la sua presenza di condividere con le persone anziane un particolare cammino, dove vita vissuta e principi filosofici e religiosi dovrebbero integrarsi. Le fondamentali domande della vita affiorano nella persona anziana e o malata in modo più irruento e reclamano risposte adeguate, capaci di soddisfare le ansie e a volte anche la paura del domani, della sofferenza, della morte. A integrare l’azione della religiosa c’è il cappellano, coadiuvato da altri due sacerdoti. Per chi lo desidera, il colloquio con queste figure è un altro elemento importante nell’accompagnamento in questa particolare stagione della vita.

Nel mese di maggio 2014, in collaborazione con la A.S.L. T0 2, nella R.S.A. Annunziata, è stato **aperto un Nucleo sperimentale, con capienza di 10 posti, di Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria (C.A.V.S.)**, che accoglie persone dimesse dagli ospedali per le quali non è ancora possibile pensare a un rientro al domicilio o per cui è prematuro immaginare un inserimento residenziale in una R.S.A. Le persone inviate dall’A.S.L. possono essere ospitate per un periodo massimo di un mese, nell’attesa che si possa comprendere meglio, insieme ai curanti e ai familiari, i passi da dare per il “dopo”. Il servizio è stato collocato nel Nucleo S. Maddalena. Le ospiti che si trovavano da tempo in S. Maddalena sono state quindi trasferite nella Famiglia SS. Innocenti, nel Nucleo S. Luisa, dove hanno trovato ad accoglierle compagne “di vecchia data”.

FRASSATI

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Beato P.G. Frassati” accoglie persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti. Sono presenti ospiti di ambo i sessi. È articolata in 2 nuclei residenziali di 20 posti ciascuno, per una capienza complessiva di 40 posti, tutti accreditati. La struttura è stata radicalmente ristrutturata tra il 2005 e il 2009 e adeguata ai parametri strutturali e gestionali richiesti dalla normativa. La Residenza è aperta a nuovi inserimenti sia in regime di convenzione con il Comune e le A.S.L., sia in regime privato. Sulla base della disponibilità dei posti, c’è la possibilità di effettuare ricoveri temporanei.

A fine 2013 le persone accolte erano 40, di cui 15 ospiti storici.

GLI AMBIENTI COMUNI

- AMBULATORIO.**
- PALESTRA.** In essa gli ospiti si esercitano praticando fisioterapia attiva e passiva e rilassamento corporeo.
- LABORATORI.**
- SALA MUSICA.** Dove gli ospiti possono suonare alcuni strumenti musicali.
- SALA POLIVALENTE.**
- SALETTA VISITE.**
- CHIESA.**
- GIARDINO.**

La R.S.A. Frassati, con i suoi ampi spazi comuni situati al piano terra della struttura, offre a tutti – ospiti, familiari, amici – una confortevole ospitalità e accoglienza. Un articolato programma di animazione, preparato in collaborazione con le varie figure professionali e in

particolare con gli animatori, assicura il processo di socializzazione e di relazione tra ospiti, tra ospiti e personale, tra ospiti e volontari, amici, familiari.

L'attività di manipolazione e/o artigianale sviluppa le risorse di ciascuno con semplici e significativi oggetti; gli esercizi proposti di orientamento spazio-temporale, di azioni giornaliere vissute da coloro che sono entrati da poco nella R.S.A., la lettura e il commento dei fatti del giorno, la cura delle piantine poste sul davanzale delle finestre o nelle antistanti aiuole del cortile, sono attività che impegnano la persona nel rispetto delle sue attitudini e dei suoi desideri.

La partecipazione alle attività di animazione e a momenti ricreativi proposti anche da altri complessi assistenziali della Piccola Casa favorisce le relazioni e il mantenimento di interessi verso la realtà circostante.

ANGELI CUSTODI

La struttura “Angeli Custodi” è articolata in quattro nuclei con una capacità ricettiva complessiva di 68 posti. Tre nuclei ospitano persone disabili anziane, mentre un nucleo (S. Giovanni Battista) accoglie disabili plurisensoriali (sordomuti) da molti anni presenti nella struttura.

Il loro livello di gravità si può classificare in un livello assistenziale medio, medio lieve e grave.

A fine 2013 le persone accolte erano 67, tutte ospiti storici del Cottolengo.

Non sono previsti nuovi inserimenti se non quelli che non provengano da altre strutture della Piccola Casa.

GLI AMBIENTI COMUNI

**SALONE POLIVALENTE.**  
**PALESTRA DI FISIOTERAPIA.**  
**AMBULATORIO.**  
**GIARDINO.**

Nel nucleo S. Giovanni Battista, che ospita persone disabili plurisensoriali, sono presenti:

**LABORATORIO DI CUCITO E RICAMO.**  
**LABORATORIO PER LE ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI.**  
**CAPPELLA.**  
**GIARDINO.**

Gli ospiti di questo complesso sono tutti “storici” e sono stati inseriti in esso per motivi di adeguamenti strutturali e/o gestionali delle strutture di provenienza.

Partecipano ai momenti programmati dell’animazione e delle attività di fisioterapia e di geromotricità. Quest’ultima è particolarmente frequentata; gli ospiti si sentono bene, la frequentano con piacere e traggono da questa attività notevoli benefici: serenità, riconquista di piccole autonomie, conoscenza di sé.

Un particolare interesse desta in questo complesso la presenza del Nucleo S. Giovanni Battista, costituito da persone con disabilità sensoriali; alcune non vedono, tutte hanno difficoltà di udito totale o parziale. Una signora presente da moltissimi anni nel Nucleo non vede, non sente, non parla. Possiede, tuttavia, una brillante intelligenza che intuisce immediatamente ogni situazione e sa interpretare sempre i significati di quanto accade intorno a lei. Tutte le ospiti comunicano con un linguaggio gestuale. Hanno costituito un gruppo solidale: si aiutano, hanno instaurato salde e durature relazioni, sanno superare i conflitti che si generano nell’ambito stesso del gruppo. Mantengono una rete di rapporti con altri sordomuti presenti nella città. La loro giornata è scandita da orari e abitudini ai quali fanno fatica a non attenersi. Godono delle gite, delle vacanze a Gignese sul lago Maggiore dove risiedono per un mese, delle feste che si realizzano nell’ambito del loro nucleo.

S.ANTONIO ABATE

La struttura “Sant’Antonio Abate” è articolata in 4 nuclei con una capacità ricettiva complessiva di 32 posti. Essa accoglie persone anziane portatrici di disabilità fisica, di sesso maschile.

Il loro livello di gravità si può classificare in un livello assistenziale medio e medio/lieve.

La struttura accoglie esclusivamente “ospiti storici” che, in caso di aggravamento delle loro condizioni, vengono spostati in altra struttura della Piccola Casa dotata di una maggiore assistenza sanitaria.

A fine 2013 le persone accolte erano 32.

Non sono previsti nuovi inserimenti.

GLI AMBIENTI COMUNI

**SALA DA PRANZO.** Importante punto di aggregazione.  
**LABORATORIO.** In cui vengono svolte diverse attività.  
**LEGATORIA.** In cui si realizzano lavori di rilegatura di libri e di riviste e di recupero di libri in cattive condizioni.  
**CAPPELLA.** Dove viene celebrata la Santa Messa domenicale (cui partecipano anche gli ospiti di altre strutture, volontari e dipendenti).

È una famiglia ancorata alle tradizioni cottolenghine. Gli ospiti trascorrono le loro giornate in attività di legatoria, ormai molto ridotta per l’avanzare dell’età. Sono persone che hanno intessuto e intessono significative relazioni con amici, volontari, collaboratori che operano all’interno della famiglia stessa. Viaggiare è stata, e lo è ancora per alcune persone, una “passione” e sono molto interessate a essere informate sugli eventi. Hanno molto sviluppato il senso di appartenenza alla famiglia; amano ritrovarsi insieme nell’unica sala da pranzo dove possono scambiarsi opinioni su argomenti di dominio pubblico. Ricordano con nostalgia il passato, quando il gruppo era consistente e i “veterani” erano i maestri nell’arte della legatoria e di altri lavori manuali.

SANTI INNOCENTI

La struttura “Santi Innocenti” accoglie persone di sesso femminile, portatrici di pluridisabilità (disabilità psichica di base, con associate difficoltà di tipo motorio, sensoriale e relazionale). Il loro livello di gravità si può classificare in un livello assistenziale medio, medio lieve e grave.

La struttura è articolata in 10 nuclei e ha una capacità ricettiva complessiva di 122 posti.

A fine 2013 le persone accolte erano 115, tutte ospiti storici del Cottolengo.

Non sono previsti nuovi inserimenti.

GLI AMBIENTI COMUNI

**SALONE POLIFUNZIONALE.** Dotato di maxi-schermo.  
**LABORATORI SOCIO-EDUCATIVI.**  
**PALESTRA GINNICA E LABORATORIO PSICO-MOTORIO-SENSORIALE.**  
**PUNTO DI RITROVO.** Utilizzato come luogo di incontro con i familiari e le persone che vengono in visita.  
**GIARDINO.**



Questa Famiglia ancora le sue radici ai tempi del Fondatore. Le ospiti, nell’arco degli anni sono sempre state chiamate da tutti i cottolenghini “le perle” e come tali sono state e sono considerate. I nuclei sono costituiti da persone che presentano patologie quasi omogenee. La stabilità tipica di queste persone ha favorito nel tempo rapporti relazionali spontanei, senso di appartenenza, rispetto reciproco. Particolarmente vivo è in loro il desiderio del “fare”, dell’operare, del dimostrare le loro capacità, i loro talenti, la loro voglia di vivere. Tutte quelle che hanno un minimo di autonomia si recano nei laboratori che, in modi diversi e con una gamma di attività, le coinvolgono nei programmi, elaborati con loro e per loro, di musica, canti, manipolazioni, disegno, arti varie (origami, pittura a dita, ceramica e altro ancora). Tutto è sotto la creatività degli animatori e degli educatori, che svolgono con loro e per loro progetti, attualizzano fiabe, condividono fatiche e speranze.

SANTA ELISABETTA

La struttura “S. Elisabetta” è articolata in 4 nuclei e ha una capacità ricettiva complessiva di 30 posti. Accoglie persone anziane e persone con disabilità fisica. Il loro livello di gravità si può classificare in un livello assistenziale medio e lieve. Attualmente sono presenti ospiti di sesso femminile. La struttura accoglie per lo più “ospiti storiche”, attualmente è anche aperta a nuovi inserimenti, rispondendo al bisogno di accoglienza di persone anziane ancora autosufficienti. A fine 2013 le persone accolte erano 30, di cui 25 ospiti storiche.

GLI AMBIENTI COMUNI

LABORATORIO PER LE ATTIVITÀ. Ricamo, pittura, uncinetto, ecc.  
SALONE POLIVALENTE.  
CAPPELLA.  
GIARDINO.  
TERRAZZI.

Le ospiti della Famiglia Santa Elisabetta conducono una vita all’insegna dell’autonomia personale. Tutti i loro interessi sono volti al mantenimento di un tessuto di relazioni con l’esterno, di attività varie e gratificanti. Si può affermare che è dominante il principio di agire per vivere, di vivere in pienezza la vita in tutte le sue sfumature della natura: il sole d’estate, l’azzurro del mare, il verde dei prati, l’aria pura. È sorprendente il loro anelito verso l’apprendimento di nuove tecnologie, di conoscenze, che fa superare loro le inevitabili fatiche legate al miglioramento. Il laboratorio dei cosiddetti “vecchi mestieri” – cucito, maglia, uncinetto, pittura su stoffa – è ancora attivo e nei mesi da ottobre a maggio brulica di presenze operose e creative. Tutto l’impegno riversato nelle attività artigianali e artistiche viene coronato nella esposizione dell’annuale “Mostra dei lavori”, dove trovano spazio la gioia, la gratificazione e la condivisione.

2.6 L’opinione di ospiti e familiari sulla qualità dei servizi

Nel periodo dicembre 2013 - gennaio 2014 è stata realizzata un’indagine relativa alla percezione della qualità dei servizi erogati da parte degli ospiti e/o dei loro familiari nelle due R.S.A. Annunziata e Frassati. Ciò è avvenuto attraverso la somministrazione di un questionario<sup>5</sup> anonimo le cui domande si riferivano in particolare alle seguenti **aree di valutazione**:

- servizio medico, servizio infermieristico, servizio riabilitativo;
- servizio di assistenza diretta all’ospite;
- servizio di animazione;
- servizio mensa;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- rapporti con il personale;
- ambiente e spazi.

I questionari sono stati distribuiti direttamente a ospiti o familiari o tutori; non si è ritenuto opportuno procedere alla distribuzione nei casi di familiari troppo anziani o con problemi personali o troppo distanti e troppo assenti per poter dare un parere significativo.

QUESTIONARI DISTRIBUITI E RESTITUITI

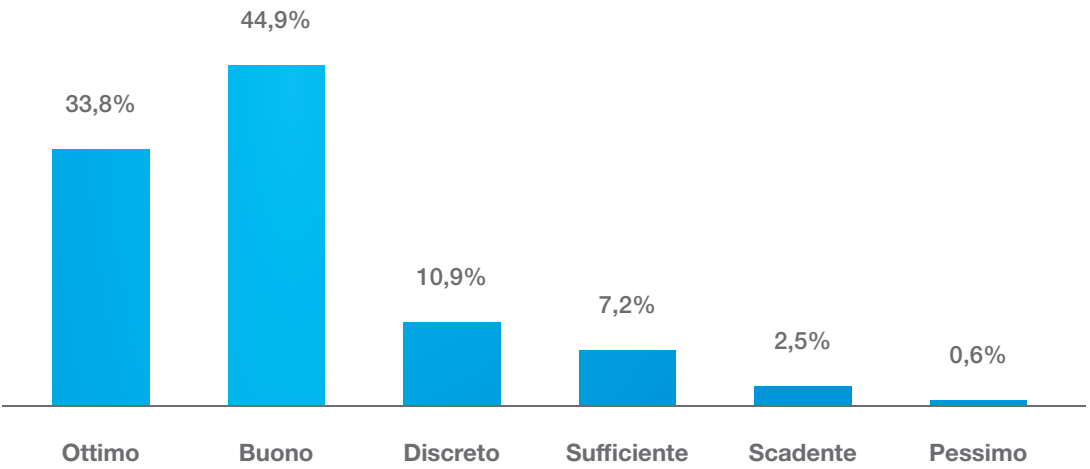
R.S.A.	N. ospiti	N. questionari distribuiti	N. questionari restituiti compilati
Annunziata	120	103	85
Frassati	40	23	19

Il risultato complessivo delle risposte per ognuna delle due R.S.A. è riportato nella seguente tabella, mentre nel grafico è rappresentato il risultato aggregato delle due strutture.

RISULTATO COMPLESSIVO DELLE RISPOSTE PER OGNUNA DELLE DUE R.S.A.

Livello di valutazione del servizio	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Scadente	Pessimo	TOTALE
R.S.A. ANNUNZIATA							
N. risposte	327	527	128	97	37	6	1.122
%	29,1%	47,0%	11,4%	8,6%	3,3%	0,5%	100,0%
R.S.A. FRASSATI							
N. risposte	233	217	53	22	5	4	534
%	43,6%	40,6%	9,9%	4,1%	0,9%	0,7%	100,0%

<sup>5</sup>In realtà le due R.S.A. hanno utilizzato lo stesso impianto generale, ma con domande che presentano alcune specificità.



Come previsto dalla Carta dei Servizi, gli ospiti o i loro familiari che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme, del Regolamento e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare formale ricorso alla Direzione di ciascuna struttura.

**Nell'anno 2013 non è stato presentato alcun ricorso.**

Nel 2013 l'A.S.L. TO2 ha effettuato una **visita ispettiva presso la R.S.A. Annunziata**, che ha avuto esito positivo. In seguito a tale visita è stata concessa l'autorizzazione definitiva per tutti i 120 posti letto della R.S.A. (come già detto, 60 erano stati autorizzati nel 2008).





### 3.I servizi per le fragilità sociali





1.295

persone/famiglie (il 46% italiane)  
si sono rivolte al Centro di Ascolto.

↑ 33%

di aumento degli utenti del Centro  
di Ascolto dal 2011 al 2013.

600

alloggi circa di proprietà del Cottolengo  
destinati a persone in situazioni di bisogno.

128.030

pasti a 5.645 persone forniti  
dalla mensa di Casa Accoglienza.

960

pacchi di viveri distribuiti.

185

persone hanno usufruito del dormitorio  
di Casa Accoglienza.

2.657

le volte in cui è stato utilizzato  
il servizio doccia di Casa Accoglienza.

## 3. I servizi per le fragilità sociali

Presso la sua sede di Torino vengono realizzati alcuni dei servizi che la Piccola Casa mette a disposizione di persone italiane e straniere, disagiate per cause diverse, che hanno bisogno di accoglienza, sostegno, accompagnamento, anche solo per un periodo della loro vita.

### 3.1 Il Centro di Ascolto

#### FINALITÀ, DESTINATARI E NATURA DEL SERVIZIO

Il Centro di Ascolto "Cottolengo" si propone di **offrire ascolto competente a ogni persona che si presenta, in modo da ridurre il disagio e metterla in condizioni di accedere alle molteplici risorse presenti nella città**. Il servizio è **rivolto a chiunque ne abbia necessità**: persone italiane, sia residenti che non residenti, di zona o non, senza fissa dimora e persone straniere, sia regolari che irregolari. Le persone possono essere indirizzate al Centro di Ascolto dai Servizi territoriali dell'Ente Pubblico, dalla Casa Accoglienza del Cottolengo, da altri Centri del privato sociale o accedere di propria iniziativa.

**Il Centro garantisce informazioni, consulenza, segnalazione e invio ad altri servizi, sia pubblici che privati.**

Il Centro di Ascolto, inoltre, effettua la valutazione delle richieste di:

- tessera mensa per Casa Accoglienza (-> par. 3.2) per le persone italiane;
- pacco viveri distribuiti da Casa Accoglienza (-> par. 3.2);
- alloggio all'interno delle proprietà immobiliari del Cottolengo ("progetto Domus"), destinati a persone con difficoltà socio-economiche.

Per alcune situazioni viene effettuata una vera e propria presa in carico professionale.

Il Centro di Ascolto ha sede a Torino in via Via Andreis, 18 int. 5 ed è aperto due mattine la settimana, il lunedì e il venerdì con orario 9.00 - 11.00.

#### METODOLOGIA E STRUMENTI FONDAMENTALI

Lo strumento maggiormente usato è quello del **colloquio individuale**: tutte le persone che si presentano vengono accolte e ascoltate. I colloqui si svolgono in un contesto caratterizzato, nella dimensione temporale e spaziale, da regole e modalità definite per favorire la relazione. All'utente viene garantita un'accoglienza dignitosa e il rispetto del suo bisogno di essere ascoltato con particolare attenzione alla privacy: si fa un solo colloquio per ogni stanza, le porte sono chiuse e non si interrompono i colloqui in corso, la persona si ferma il tempo necessario e non c'è abitudine a "protestare" se una persona rimane più a lungo perché ha bisogno di più tempo.

Altro strumento fondamentale è quello del **lavoro di rete**, che non si riferisce solo alla rete esterna di servizi (Ufficio stranieri, Servizi Sociali e Psichiatrici territoriali, Centri di Ascolto, Parrocchie, Associazioni

di Volontariato, Fondazioni, etc.), ma anche alla molteplicità di risorse che la Piccola Casa offre al suo interno. Strumento importante è la **documentazione**: per ogni persona che si presenta al Centro di Ascolto si apre una scheda informatica a cui si allega ogni tipo di documentazione che la persona stessa presenta. Tale scheda viene regolarmente aggiornata. L'utilizzo di specifiche procedure, la creazione costante di documentazione che attesti e documenti il lavoro in atto, consentono di non perdere traccia dell'attività e mantenere uniformità di metodo anche con il variare degli operatori allo sportello. Il servizio di Segretariato Sociale (vale a dire un'informazione pertinente e aggiornata) si avvale di documentazione cartacea preparata appositamente per la distribuzione all'utenza. Due volte all'anno viene effettuata un'azione di aggiornamento e verifica sulle informazioni che vengono fornite.

LE PERSONE CHE OPERANO AL CENTRO DI ASCOLTO

Le persone che nel 2013 hanno collaborato al Centro sono:

- **la coordinatrice** del servizio, religiosa dell’Ente, per una mattina a settimana;
- **1 assistente sociale** dipendente dell’Ente per due giornate lavorative;
- **6 volontari** formati per 42 ore di servizio complessive.

La scelta di avere una professionista per un servizio di questo tipo, laddove i Centri di Ascolto, di solito parrocchiali, si servono in genere solo di figure di volontari, garantisce un livello elevato di qualità al servizio. La presenza costante dell'assistente sociale permette, infatti, l'effettuazione di un ruolo di un monitoraggio, una supervisione dell'andamento del servizio, del clima all'interno del gruppo di lavoro e del gruppo di utenti, una formazione sul campo attenta e precisa rispetto alle difficoltà che si presentano continuamente. I volontari che operano presso il Centro sono scelti e preparati. Non tutte le persone che sono disponibili a fare questo servizio sono adatti a svolgerlo. Durante l’anno 2013 la Coordinatrice e l’Assistente Sociale hanno organizzato un corso di formazione per i volontari dove sono stati sviluppati principalmente due temi: una riflessione sulla figura dei volontari al tempo del fondatore e una riflessione più tecnica sulle nuove povertà. La soddisfazione rilevata dai volontari ha spinto a pensare che questo debba diventare un appuntamento fisso annuale. Oltre a questa formazione, rivolta a tutti i volontari, durante l’anno sono stati tenuti corsi di aggiornamento per le singole attività che essi svolgono. Il Centro di Ascolto può essere sede di  **tirocinio per gli studenti del corso di laurea in Servizio Sociale dell’Università degli Studi di Torino**. Nel 2013 sono state due le persone che hanno intrapreso questa esperienza.

LE PERSONE CHE SI SONO RIVOLTE AL CENTRO DI ASCOLTO

**Durante l’anno 2013 si sono rivolte al Centro di Ascolto 1.295 persone/famiglie (680 italiani e 615 stranieri).** Di queste:

- 718 si sono rivolte per la prima volta (330 italiane e 388 straniere);
- 577 erano già state seguite negli anni precedenti (350 italiane e 227 straniere).

In continuità con gli anni precedenti, le nazionalità estere più rappresentate sono quella marocchina, romena e nigeriana.

UTENTI DEL CENTRO DI ASCOLTO NELL'ULTIMO TRIENNIO

	2011	2012	2013
Nuovi utenti	722	762	718
Già utenti di anni precedenti	250	350	577
TOTALE	972	1.112	1.295

I dati dell’ultimo triennio mostrano un **aumento significativo del numero complessivo degli utenti**, pari al 16,5% tra il 2012 e il 2013 e pari al 33,2% tra il 2011 e il 2013.

NUOVI UTENTI ITALIANI E STRANIERI DEL CENTRO DI ASCOLTO NELL'ULTIMO TRIENNIO

	2011		2012		2013	
	N.	%	N.	%	N.	%
Italiani	243	33,7%	307	40,3%	330	46,0%
Stranieri	479	66,3%	455	59,7%	388	54,0%

Significativa è la dinamica nel triennio della composizione dei nuovi utenti, in relazione alla nazionalità (italiani/stranieri). Infatti, i dati riportati in tabella mostrano un **progressivo aumento, sia in valore assoluto sia in percentuale, delle persone italiane, che nel 2013 risultano pari al 46,0% del totale degli utenti**. Altro elemento da rilevare nel 2013 è l'**aumento di utenti già conosciuti negli anni precedenti**. Molte persone hanno comunicato che, dopo un periodo tranquillo della loro vita in cui avevano trovato lavoro e casa, sono dovute ritornare al Centro perché nuovamente in difficoltà. Questo accesso di utenti già registrati ha di fatto ridotto la possibilità di accesso a nuovi utenti. La composizione familiare dei nuovi utenti nel 2013 è rappresentata nella seguente tabella:

COMPOSIZIONE FAMILIARE DEI NUOVI UTENTI NEL 2013

	N.	%
Coppie con figli	201	28,0%
Coppie con figli e familiari e coppie con figli e conoscenti	119	16,6%
Coppie senza figli	57	7,9%
Uomini soli	168	23,4%
Donne sole	81	11,3%
Madri con figli	88	12,3%
Padri con figli	4	0,6%
TOTALE	718	100,0%

PRINCIPALI TIPOLOGIE DI RICHIESTE

Nell’ultimo triennio **le richieste più frequenti sono state relative al bisogno di lavoro (in aumento nel 2013) e di abitazione. In significativo aumento nel corso dell’ultimo anno anche le richieste di mensa per italiani e di pacco viveri e, in generale, le richieste di aiuto rispetto a bisogni primari.**

PRINCIPALI TIPOLOGIE DI RICHIESTE EFFETTUATE AL CENTRO DI ASCOLTO DELL'ULTIMO TRIENNIO

	2011	2012	2013
Lavoro	331	312	346
Casa	163	172	162
Mensa (italiani)	131	162	172
Pacco viveri	79	147	148
Vestiaro	87	124	194

**Rispetto alla richiesta di lavoro**, per la componente femminile il Centro di Ascolto può contare su una buona collaborazione con Enti che si occupano di lavoro di cura, mentre è molto più complessa la ricerca per gli uomini a fronte di una situazione di forte scarsità di domanda di lavoro. In generale, comunque, il lavoro è precario e le donne tornano frequentemente al Centro per aggiornare la loro situazione e la loro disponibilità. La **richiesta abitativa** segue due percorsi diversi. Attraverso un Progetto denominato “Domus”, il Centro di Ascolto si occupa di esaminare e valutare le richieste di casa rivolte al Cottolengo, che dispone di un patrimonio immobiliare in parte destinato a persone in situazione di difficoltà. Durante il mese di giugno 2013 sono stati distribuiti dal Centro 619 moduli per presentare la richiesta di casa; sono stati restituiti 433 moduli, sui quali si sta effettuando l’analisi valutativa, che si concluderà verosimilmente nel corso del 2014. Per affrontare tale tipologia di richieste, il Centro inoltre collabora con altre Associazioni e con il Comune di Torino.

L'UTILIZZO DELLE RISORSE IMMOBILIARI DELLA PICCOLA CASA PER RISPONDERE AL BISOGNO ABITATIVO: IL PROGETTO DOMUS.

Le famiglie che vivono una situazione di particolare difficoltà nella città di Torino sono ormai in continuo aumento. La perdita del lavoro ha come conseguenza, nel giro di breve tempo, la difficoltà a pagare l’affitto o il mutuo. Nel 2013 a Torino sono ulteriormente aumentati gli sfratti per morosità che nel 2012 avevano già registrato un forte aumento. Un numero rilevante di famiglie non ha i requisiti per accedere alle case di edilizia popolare, ma neppure la disponibilità economica per trovare risorse nel mercato privato che richiede cauzioni e canoni elevati. Il disagio abitativo è diventata quindi un’emergenza che coinvolge famiglie provenienti da fasce diverse di popolazione e che rischia di innescare una lotta fra persone fragili. In questo scenario la Piccola Casa interviene nell’ambito del bisogno abitativo attraverso il servizio del Centro di Ascolto e mettendo a disposizione una parte delle proprie risorse immobiliari, ricevute in dono dai benefattori: da fine 2013 sono circa 600 gli alloggi di proprietà del Cottolengo destinati all’edilizia sociale, ovvero a persone in situazioni di bisogno e con problematiche diverse (sociali, sanitarie, economiche). Nel 2007, a fronte del forte aumento del numero di richieste e della complessità della situazione, la Piccola Casa di Torino ha avviato il “Progetto Domus”, che vede il lavoro integrato della Direzione Beni Immobili, che si occupa della gestione degli alloggi di proprietà della Piccola Casa, e della Direzione Attività socio-sanitaria-assistenziale, che mediante il Servizio Sociale al Centro di Ascolto già si occupava di un primo ascolto della richiesta abitativa. Dal 2007 a oggi ci sono state cinque edizioni di tale Progetto. Complessivamente sono stati distribuiti 1.814 moduli per la richiesta di abitazione; i moduli restituiti sono stati 1.384; le richieste accolte sono state 161 (ma le assegnazioni relative all’edizione 2013 non sono state concluse); gli alloggi effettivamente assegnati sono stati 120 (a fronte della non accettazione, causata da diversi motivi, da parte di 41 nuclei familiari).

DATI PRINCIPALI RELATIVI ALLE 5 EDIZIONI DEL PROGETTO DOMUS

Edizione	Periodo di distribuzione dei moduli di richiesta	N. moduli distribuiti	N. moduli restituiti	N. richieste accolte
2007	02/04 - 28/05/2007	115	81	20
2008	21/04 - 30/05/2008	253	206	34
2009	19/10 - 30/10/2009	189	173	32
2011	02/05 - 13/05/2011	638	491	52
2013	10/06 - 21/06/2013	619	433	23
TOTALE		1.814	1.384	161

Va evidenziato che il Progetto Domus nel suo insieme è molto più di una semplice distribuzione e ricezione di moduli con conseguente risposta positiva o negativa alla richiesta. Ciò richiede un impegno significativo: per ognuna delle edizioni del Progetto sono state necessarie circa 1.000 ore di lavoro del gruppo di operatori, costituito da un’assistente sociale, dalla coordinatrice del Servizio Sociale e da un gruppo di 6 volontari formati allo scopo. A fronte del fatto che la Piccola Casa non può fornire alloggio a tutte le persone che richiedono aiuto, il Progetto vuole garantire che tutte vengano accolte e ascoltate con dignità e rispetto, senza distinzioni, anche nei periodi in cui è sospesa la distribuzione dei moduli, e che a tutte venga data una risposta chiara, precisa e puntuale. Per assicurare equità sono stati apportati negli anni cambiamenti nella modalità di distribuzione dei moduli, in modo da evitare che le persone più deboli siano penalizzate. Ognuna delle richieste di abitazione ricevuta viene valutata con attenzione e competenza professionale. Durante le prime tre edizioni l’assistente Sociale ha svolto a tal fine 460 colloqui. Il forte aumento del numero dei richiedenti ha portato a modificare l’iter di conoscenza e di valutazione di ogni singola richiesta, elaborando una modalità che richiede meno tempo ma che porta in sostanza agli stessi risultati di conoscenza offerti dal colloquio professionale. Un obiettivo del Progetto è che le persone a cui è stato assegnato un alloggio paghino regolarmente il canone convenzionato, più basso rispetto a quello che il mercato propone. Ciò per permettere al Cottolengo di sostenere i costi di gestione e gli oneri fiscali e di dare continuità al suo intervento d’aiuto in questo ambito. In questa prospettiva il Progetto Domus prevede una attenzione “educativa” di accompagnamento ai nuovi inquilini. Purtroppo, negli anni passati era usuale pensare che gli alloggi dati da Enti morali o dagli Enti Pubblici fossero un diritto acquisito e che il pagamento del canone dovuto non fosse sempre necessario. Questo ha creato una situazione ingestibile sia dal punto di vista economico che sociale, oltre che enormi malintesi e ingiustizie. Un alloggio ha un canone e delle spese che vanno pagate da tutti. Durante l’assegnazione degli alloggi del Cottolengo questa evidenza viene precisata e non data per scontata. All’inquilino viene infatti spiegato che esiste la possibilità di chiedere aiuto davanti a delle difficoltà, ma è necessario sapere che il pagamento del canone non è un’opzione ma un dovere. Queste “regole di base” consentono comunque, quando ritenuto opportuno, di fare delle eccezioni in aiuto a situazioni particolarmente bisognose, a seguito di valutazioni personalizzate: comodato d’uso gratuito, sospensione del pagamento dell’affitto per un periodo, rinvio del procedimento di sfratto, ecc.

Il Centro di Ascolto effettua la valutazione delle **richieste di tessera mensa**, che permette di mangiare tutti i giorni presso Casa Accoglienza limitatamente alle persone italiane (le persone straniere la ottengono direttamente allo sportello di Casa Accoglienza), e delle **richieste di pacco viveri** che viene distribuito sempre da Casa Accoglienza. L’operatore del Centro di Ascolto si occupa di verificare che la persona non possa recarsi presso altre parrocchie per riceverlo. L’obiettivo che si pone il Centro è di accompagnare le persone a individuare le capacità residuali di ciascuno. Il pacco viveri, la tessera mensa diventano lo strumento per creare con loro una relazione di fiducia attraverso la quale stimolarli a ritrovare la forza per cercare soluzioni alla loro situazione. Durante il 2013 il Centro ha inoltre **accompagnato in progetti specifici una decina di famiglie con problemi legati alla riforma pensionistica** che da un momento all’altro si sono trovate senza reddito. Attraverso un percorso di accompagnamento ai servizi per richiedere sussidio, assegnazione di pacchi viveri e pagamento delle utenze da parte di Enti di sostegno (come Ufficio Pio o Caritas), le persone si sono sentite sostenute e non abbandonate in una situazione per loro completamente nuova.



SUPPORTO AD ALTRI CENTRI DI ASCOLTO PARROCCHIALI

Durante l’anno 2013 sono stati svolti circa una ventina di colloqui di consulenza per altri Centri parrocchiali. Il problema più rilevante riguarda la risorsa abitativa: sempre più Centri si trovano a dover affrontare situazioni di emergenza rispetto al problema abitativo. I volontari di altri Centri hanno quindi richiesto all’assistente sociale del Centro di Ascolto Cottolengo colloqui di approfondimento con le persone in difficoltà per fornire loro orientamento rispetto a questa problematica. Ai colloqui hanno partecipato, oltre alle persone interessate, anche i volontari che, accompagnando le persone, hanno avuto la possibilità di approfondire le risorse presenti sul territorio sia da parte di Enti pubblici che di Enti privati.

LAVORO DI RETE

Il Centro di Ascolto lavora in rete con Enti e Associazioni e partecipa a iniziative formative organizzate dalla Città di Torino e dal terzo settore per gli argomenti inerenti agli adulti in difficoltà e agli stranieri. Questa scelta è motivata dal desiderio di fornire un servizio competente e professionale evitando di sprecare risorse ed energie. La partecipazione ai diversi tavoli cittadini (Tavolo delle Povertà, Tavolo dei senza fissa dimora, ecc.) organizzati dal Comune di Torino ha permesso ai diversi Enti, tra cui anche il Cottolengo, di collaborare e all’Ente pubblico di comprendere il lavoro svolto dal Terzo Settore. Importante anche la partecipazione ai vari Coordinamenti Ecclesiali (Caritas diocesana - Servizio Migranti Caritas, Agorà, ecc.). La presenza nel Centro di Ascolto di una professionista ha permesso di poter lavorare in rete anche con i Servizi Sociali del Comune di Torino, fornendo in questo modo agli utenti la possibilità di accedere a questi uffici più serenamente.

LA COLLABORAZIONE DEL CENTRO DI ASCOLTO “COTTOLENGO” CON ALTRI SERVIZI



3.2 Casa Accoglienza

ASPETTI GENERALI

Casa Accoglienza svolge un **servizio di prima accoglienza rivolto a persone in difficoltà economica, sia italiane che straniere** (regolari e irregolari). Il servizio di mensa per persone senza fissa dimora è nato negli anni '50, adiacente all’Ospedale Cottolengo. Nel 1983, per l'elevata richiesta, è stato trasferito in via Andreis n. 26, in uno stabile di tre piani, che consente di realizzare sia il servizio di mensa, sia il dormitorio e i servizi legati all’igiene personale (cambio indumenti, docce). Nella struttura operano il direttore (religioso cottolenghino), 5 operatori e 1 mediatore culturale e circa 40 volontari dell'Associazione Volontariato Cottolenghino (-> par. 5.5). Casa Accoglienza offre due categorie di servizi: i servizi primari e i servizi ad personam.

I SERVIZI PRIMARI

Casa Accoglienza fornisce una serie di servizi volti a soddisfare i bisogni basilari di ogni persona: mensa e distribuzione pacco viveri, dormitorio, fornitura indumenti, doccia, fornitura di materiale casalingo, lenzuola e coperte. **La mensa diurna** offre il pranzo a titolo gratuito tutti i giorni dell’anno, esclusi i festivi, dalle 10.30 alle 13.00. I posti a sedere sono 80; la loro rotazione permette di servire fino a un massimo di **400 pasti quotidiani**. Il pranzo, che viene prodotto dal servizio di cucina interno che serve tutta la struttura del Cottolengo di Torino, comprende sempre un primo, un secondo, contorno e pane; una o due volte la settimana frutta e/o dolce. L’accesso al servizio avviene tramite una tessera, che per le persone straniere viene rilasciata direttamente da Casa Accoglienza, mentre per le persone italiane dal Centro di Ascolto, previa verifica delle condizioni socio-economiche dei richiedenti (e con durata a esse connessa). Inizialmente viene fornita una tessera provvisoria di durata mensile, che può essere prorogata al massimo per due bimestri successivi, salvo situazioni particolari.

UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA

	2013	2012
N. pasti erogati	128.030	125.460
N. persone che hanno usufruito del servizio nell’anno	5.645	5.641
di cui italiane	15%	14%
di cui straniere	85%	86%

Per rispondere alle esigenze alimentari, Casa Accoglienza offre inoltre un servizio di **fornitura di pacchi viveri che risponde alle esigenze fondamentali di una settimana di un nucleo familiare**. L’accesso al servizio avviene previo colloquio e valutazione da parte del Centro di Ascolto, che decide anche il periodo di utilizzo del servizio ed eventuali proroghe. Nel 2013 sono stati distribuiti una **ventina di pacchi viveri ogni settimana**.

UTILIZZO DEL SERVIZIO DI FORNITURA DI PACCHI VIVERI

	2013	2012
N. pacchi di viveri distribuiti	960	520

Negli ultimi anni si è avuto un significativo incremento di richieste di utilizzo del servizio mensa e pacchi viveri, in particolare da parte di persone italiane, in conseguenza della crisi economica e dell’aumento delle situazioni di mancanza di lavoro.

Per questo motivo **da fine 2013 e per tutto il 2014 il servizio di fornitura di pacco viveri è stato potenziato**, grazie al contributo di una fondazione privata. La quantità di beni contenuti in ogni pacco è stata significativamente implementata e la composizione di ogni pacco personalizzata rispetto alle esigenze di ogni nucleo familiare; inoltre il numero di pacchi distribuiti settimanalmente è raddoppiato, arrivando a una quarantina.

Il **dormitorio**, aperto da ottobre a maggio, comprende 18 posti letto più 1 di emergenza. I posti vengono assegnati previo contatto diretto con Casa Accoglienza o su segnalazione del Centro di Ascolto o di Enti esterni; l'accesso avviene tramite lista d'attesa. La permanenza massima è fissata in 30 giorni (ma può essere rinnovata nel corso dell'anno). **Oltre all'ospitalità notturna, gli ospiti possono consumare cena e colazione.**

UTILIZZO DEL SERVIZIO DORMITORIO

	2013	2012
N. passaggi (ciascuno dei quali per un massimo di 30 giorni)	210	171
N. persone che hanno usufruito del servizio nell'anno	185	159

Il **servizio di fornitura indumenti (vestiario)** e scarpe per gli adulti è attivo cinque giorni la settimana; quotidianamente vengono servite circa 15 persone. Un giorno alla settimana si forniscono set di vestiti per minori fino a 14 anni (circa 10 nuclei familiari serviti alla settimana). La biancheria intima viene acquistata dalla Piccola Casa mentre il resto del vestiario viene donato.

UTILIZZO DEL SERVIZIO VESTIARIO

	2013	2012
N. set per adulti distribuiti	4.421	3.139
N. set scarpe distribuiti	539	919
N. set per bambini distribuiti	377	489

Il servizio doccia, usato in particolare da chi accede al servizio vestiario, è fruibile due mattine la settimana (da gennaio 2014 tutte le mattine, escluso il sabato). Nel 2013 si è avuto un forte aumento dell'utilizzo del servizio a seguito del venir meno di larga parte dei corrispondenti servizi pubblici forniti gratuitamente. I dati forniti in tabella sono sottostimati.

UTILIZZO DEL SERVIZIO DOCCIA

	2013	2012
N. utilizzi del servizio	2.657	1.219

Ogni giorno Casa Accoglienza raccoglie prenotazioni per **materiale casalingo, lenzuola e coperte**, che vengono distribuite nel corso della giornata. Il servizio dipende dalle disponibilità esistenti che derivano da donazioni.

UTILIZZO DEL SERVIZIO DI FORNITURA DI MATERIALE CASALINGO, LENZUOLA E COPERTE

	2013	2012
N. set lenzuola distribuiti	700	906
N. set materiale cucina distribuiti	100	121

I SERVIZI AD PERSONAM

I contatti stabiliti in mensa, nella forma di dialoghi brevi e occasionali oppure di colloqui privati più approfonditi, concorrono a creare la dimensione relazionale del servizio e permettono di realizzare una serie di attività dirette alla persona nella sua globalità e non solo alla soddisfazione dei bisogni primari. Qualora venga a contatto con situazioni di particolare abbandono, Casa Accoglienza **segnala il caso agli Enti territoriali di competenza**, fornendo un supporto concreto nell'avviare e sostenere il rapporto con tali servizi. Si tratta del primo passo verso l'attivazione di interventi multidimensionali volti non solo a ottenere servizi materiali ma soprattutto al potenziamento della rete, istituzionale e non, in cui la persona è inserita. Casa Accoglienza inoltre, in collaborazione con il Centro di Ascolto, si fa carico di alcuni casi che segue nel tempo cercando di promuovere il loro percorso di inclusione sociale. È disponibile, su richiesta, un **medico di struttura che visita ambulatoriamente** i casi segnalati dagli operatori, valutando l'opportunità di interventi specialistici. L'Ospedale Cottolengo si rende disponibile per prestazioni gratuite su casi valutati dal medico che segue Casa Accoglienza. Viene inoltre garantita **assistenza spirituale** attraverso un sacerdote cottolenghino presente durante una mattina alla settimana. Le persone "accompagnate" in maniera più mirata e precisa all'interno di percorsi specifici sono state circa cinquanta sia nel 2013 che nel 2012.



## 4. Le persone che realizzano i servizi





PER LA REALIZZAZIONE DEI  
SERVIZI DI ASSISTENZA NELLE  
STRUTTURE RESIDENZIALI  
PER PERSONE ANZIANE  
E PER PERSONE DISABILI  
HANNO OPERATO:

47  
RELIGIOSI

98  
DIPENDENTI

209  
OPERATORI DI SOCIETÀ  
ESTERNE O LIBERI  
PROFESSIONISTI

350  
PERSONE CHE HANNO SVOLTO  
PERIODI DI VOLONTARIATO  
RESIDENZIALE O DI LAVORI DI  
PUBBLICA UTILITÀ PER UN TOTALE  
DI 8.615 GIORNATE

873  
VOLONTARI DELL'ASSOCIAZIONE  
VOLONTARIATO COTTOLENGHINO  
PER UN TOTALE DI CIRCA  
215.000 ORE

## 4. Le persone che realizzano i servizi

### 4.1 Un quadro d'insieme

La realizzazione dei servizi offerti dalla Piccola Casa di Torino avviene grazie al contributo di molte persone con diverse tipologie di relazione con l'Ente:

- personale religioso (-> par. 5.2);
- personale retribuito con contratto di lavoro dipendente (-> par. 5.3);
- personale retribuito con contratto di libera professione;
- personale retribuito assunto da società (per lo più cooperative sociali) alle quali la Piccola Casa ha affidato la realizzazione di alcuni servizi (-> par. 5.4);
- volontariato laico (-> par. 5.5).

Di seguito si prendono in esame solo le **PERSONE CHE OPERANO PER LA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA** nelle strutture residenziali per persone anziane e per persone disabili<sup>6</sup> (-> cap. 2). Si tratta complessivamente di **354 persone**, a cui si aggiungono oltre **1.200 volontari** (con impegno variabile). La tabella di seguito rappresenta le diverse figure professionali nell'ambito del personale religioso e retribuito (interno ed esterno).

PERSONALE RELIGIOSO E RETRIBUITO (INTERNO ED ESTERNO) PER FIGURE PROFESSIONALI (A FINE 2013)

Figure professionali	Religiosi	Dipendenti	Liberi professionisti	Società esterne <sup>7</sup>	TOTALE
Direzione	7	1	-	-	8
Impiegato amministrativo	3	5	-	-	8
A.S.A. - O.S.A. - O.S.S.	9	76	-	109 (6 part-time)	194 (6 part-time)
Assistente sociale	1	5	-	-	6
Educatore professionale	3	1	-	3	7
Animatori	5	2 (1 part-time)	-	2 (2 part-time)	9 (3 part-time)
Infermiere professionale	7	-	-	30 (10 part-time)	37 (10 part-time)
Addetto attività polivalenti	-	2	-	-	2
Addetti al servizio pulizie	-	-	-	36 (24 part-time)	36 (24 part-time)

<sup>6</sup> Si segnala che il personale di Casa Accoglienza, non compreso nei dati di seguito, era costituito, a fine 2013, da 5 persone con contratto di lavoro dipendente.

<sup>7</sup> Il part-time indicato in tabella è molto variabile, con estremi del 10% e del 95%.

Addetti al servizio lavanderia	-	-	-	2	2
Ausiliario, operaio, operatore generico	8	6	-	-	14
Fisioterapisti	2	-	3	6 (6 part-time)	11 (6 part-time)
Medico	2 (2 part-time)	-	18	-	20 (2 part-time)
TOTALE	47 (2 part-time)	98 (1 part-time)	21	188 (48 part-time)	354 (51 part-time)

## 4.2 Il personale religioso

Nell’anno 2013 hanno collaborato alla realizzazione del servizio di assistenza **42 suore, 4 fratelli e 1 sacerdote**, per un totale di 47 persone.  
Il personale religioso attualmente in organico ricopre mansioni importanti nella cura e assistenza alla persona. In questi anni ha subito una notevole diminuzione per il venir meno delle persone che per limiti di età o di destinazione ad altri compiti sono stati sostituiti da personale laico. Le presenze rimaste sono i cardinali su cui poggia il servizio e sono la fonte da cui devono scaturire le linee carismatiche e organizzative dell’intero servizio di assistenza.

## 4.3 Il personale dipendente

### LA CONSISTENZA E LA COMPOSIZIONE

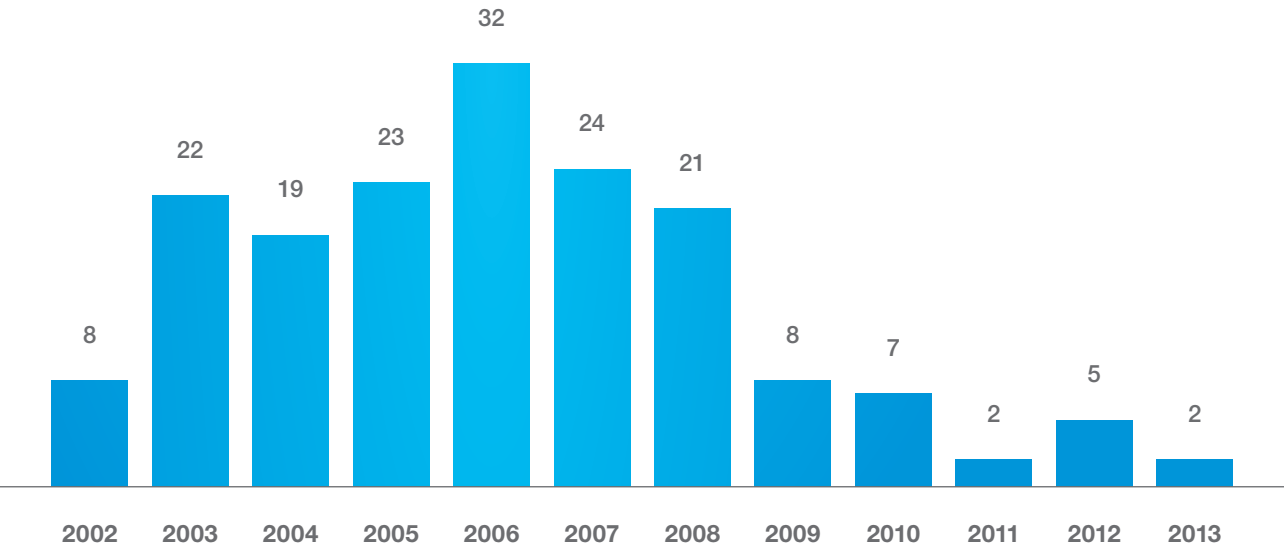
Alla fine dell’anno 2013 il personale dipendente era **costituito da 98 persone**, di cui 1 part-time, 11 in meno rispetto al 2012.

#### COMPOSIZIONE PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE DIPENDENTE (AL 31 DICEMBRE)

	2013		2012	
	N.	%	N.	%
Tempo Indeterminato	97	99,0%	105	96,3%
Tempo Determinato	1	1,0%	4	3,7%
TOTALE	98	100,0%	109	100,0%

Rispetto al 2012 vi è stata una **diminuzione del personale dovuta al fatto che la gestione del servizio di assistenza per la struttura di S. Antonio Abate è stata affidata a una cooperativa sociale che ha assorbito il relativo personale**.  
Va tenuto conto che tale riduzione fa seguito a un fenomeno di consistente aumento del personale dipendente che si è protratto per oltre un decennio (nel 2001 il personale dipendente era costituito da 37 persone) a seguito delle esigenze determinate sia dalla progressiva diminuzione del personale religioso sia dalla necessità di adeguarsi agli standard definiti dalla Regione Piemonte. Tale fenomeno si è accompagnato, nello stesso periodo, al progressivo affidamento di alcuni servizi a società esterne (-> par. 5.4).

### N. ASSUNTI DALL'ANNO 2002



Delle 98 persone assunte, 89 (pari al 90,8%) sono femmine e 9 sono maschi.

#### COMPOSIZIONE PER ETÀ DEL PERSONALE DIPENDENTE (AL 31 DICEMBRE)

	N.	%
Fino a 30 anni	-	-
Da 30 a 39 anni	26	26,5%
Da 40 a 49 anni	47	48,0%
Da 50 a 59 anni	22	22,4%
Oltre i 60 anni	3	3,1%
TOTALE	98	100,0%

#### COMPOSIZIONE PER ANZIANITÀ AZIENDALE DEL PERSONALE DIPENDENTE (AL 31 DICEMBRE)

	N.	%
Fino a 2 anni	3	3,1%
Da 2 a 4 anni	4	4,1%
Da 5 a 9 anni	58	59,2%
Oltre 10 anni	33	33,7%
TOTALE	98	100,0%

### L'ATTIVITÀ FORMATIVA

L’attività formativa si articola in tre ambiti:

- formazione tecnico-professionale;
- formazione identitaria;
- formazione su salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.

**Le iniziative formative realizzate nel 2013** (a esclusione di quelle su salute e sicurezza, di cui si dà conto nel successivo paragrafo) **sono state 10 (per un totale di 26 edizioni) con 412 partecipazioni**.

ATTIVITÀ FORMATIVA REALIZZATA NEL 2013 DI TIPO TECNICO-PROFESSIONALE E IDENTITARIO

N. edizioni	Oggetto	N. partecipanti	Durata (in ore)
INIZIATIVE DI FORMAZIONE TECNICO-PROFESSIONALE			
4	La persona anziana inserita in R.S.A.: caratteristiche e bisogni	75	3.00
1	L'infermiere oggi: la cura e la professionalità	5	14.00
4	L'accompagnamento della persona morente	82	3.00
1	Idratazione alla persona portatrice di disfagia	24	1.50
2	Presentazione della DGR 45-4248 del 30.07.2012	22	1.50
4	Presentazione della DGR 45-4248 del 30.07.2012	54	2.00
2	Revisione dei protocolli	34	1.00
INIZIATIVE DI FORMAZIONE IDENTITARIA			
4	Essere Operatori della Piccola Casa: significati di una presenza	53	1.15
1	La sfida della sostenibilità economica nelle opere della Piccola Casa	4	14.00
3	Essere dono per l'altro: lettera pastorale del Padre della Piccola Casa	59	1.50

SALUTE E SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

Tutto il personale (laico e religioso) è soggetto a sorveglianza sanitaria e può, su sua richiesta, ottenere una visita anticipata, con relativi controlli, del medico competente. Visite mediche vengono effettuate anche al momento dell’assunzione per un approfondito controllo sanitario della persona. Nell’ambito del servizio sono a disposizione dell’operatore i D.P.I. (mezzi di protezione individuale). Nel corso del 2013 sono state realizzate **4 iniziative formative e informative (per un totale di 12 edizioni) con 126 partecipazioni**.

ATTIVITÀ FORMATIVA REALIZZATA NEL 2013 IN AMBITO SALUTE E SICUREZZA

N. edizioni	Oggetto	N. partecipanti	Durata (in ore)
3	MMC - La schiena: un bene da difendere	32	6.00
2	Corso addetti antincendio rischio elevato	11	16.00
3	Aggiornamento Primo Soccorso	37	4.00
4	Il piano di emergenza	46	3.00

Nell’anno 2013 si sono verificati 12 infortuni (comprensivi di quelli in itinere), nessuno di particolare gravità; nel 2012 erano stati 16. Il numero medio di giornate procapite di assenza per infortuni è stato pari a 1,83 (nel 2012: 1,76).

Nessuna sanzione per inadempimenti sulla salute e sicurezza sul lavoro è stata erogata al Cottolengo di Torino nel 2013.

ALTRI ASPETTI

Il contratto collettivo nazionale di lavoro applicato è quello UNEBA<sup>8</sup>. Le persone iscritte a organizzazioni sindacali a fine 2013 sono pari al 28,9% dei lavoratori in organico a tempo indeterminato. Nel corso dell’anno non c’è stato alcun contenzioso con le organizzazioni sindacali.

I dati relativi alle assenze per malattia e ricoveri del personale dipendente sono riportati nella seguente tabella:

ASSENZE PER MALATTIA E RICOVERI (GIORNATE - MEDIA PROCAPITE)

	2013	2012
Assenze per malattie e ricoveri inferiori a 60 giorni	9,31	6,77
Assenze per malattie e ricoveri superiori a 60 giorni	5,52	4,72
TOTALE	14,83	11,49

4.4. I servizi affidati a soggetti esterni

A partire dal 1999 una serie di servizi sono stati progressivamente affidati a società esterne (in totale 7 nel 2013), per lo più cooperative sociali. Tale processo è proseguito anche nel corso del 2013, con l’esternalizzazione del servizio di assistenza tutelare diurna per la struttura di S. Antonio Abate dal 1° dicembre.

Nello specifico:

- per tutte le sei strutture residenziali è esternalizzato sia il servizio di lavaggio della biancheria piana sia il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti;
- altri servizi sono esternalizzati, in modo variabile a seconda della struttura.

La tabella di seguito fornisce un quadro di insieme.

I SERVIZI AFFIDATI A SOGGETTI ESTERNI NELLE DIVERSE STRUTTURE NEL 2013

Struttura	Lavaggio biancheria piana pulizia e sanificazione ambienti	Assistenza tutelare	Servizio infermieristico	Attività di geromotricità	Fisioterapia
R.S.A. Annunziata	X	Notturna	24 ore	X	-
R.S.A. Frassati	X	Notturna	24 ore	-	X
Angeli Custodi	X	24 ore	24 ore	X	X
Santi Innocenti	X (anche servizio di lavanderia interna e gestione magazzini)	24 ore (9 nuclei) Notturna (1 nucleo)	24 ore	- (servizio educativo)	X
Santa Elisabetta	X	24 ore (1 nucleo) Notturna (altri nuclei)	-	X	X
Sant’Antonio Abate	X	Notturna fino al 30/11/13 24 ore dal 1/12/13	Diurno	-	-

<sup>8</sup> Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative di Assistenza Sociale (UNEBA).



A fine 2013 le persone operative nella realizzazione di tali servizi erano 188 (di cui 48 part-time).

Per tutti i servizi affidati a soggetti esterni viene effettuata un’attenta **azione di controllo e verifica** in tre diversi ambiti:

- **regolarità contributiva:** tale azione viene svolta andando oltre le richieste della normativa, a tutela del personale delle società a cui è affidato il servizio. Viene in particolare acquisita la documentazione necessaria a verificare il corretto adempimento degli obblighi retributivi, contributivi, assicurativi e fiscali;
- **rispetto degli accordi contrattuali:** in particolare viene acquisita la documentazione attestante le professionalità richieste e l’osservanza di tutte le norme, regolamenti e disposizioni legislative vigenti in materia di sicurezza;
- **qualità dei servizi:** vengono effettuati una serie di operazioni di controllo, in particolare volte a verificare il rispetto degli standard per una serie di indicatori di qualità, definiti dalla Direzione Attività socio-sanitaria-assistenziale della Piccola Casa.

Nel 2013 non ci sono stati contenziosi con i fornitori dei servizi.

## 4.5. Il volontariato

L’attività della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino viene realizzata anche grazie all’apporto di un consistente numero di volontari che non sostituiscono gli operatori retribuiti ma garantiscono una preziosa presenza integrativa soprattutto nelle attività di animazione e di sostegno alla persona.

### I VOLONTARI DELL’ASSOCIAZIONE VOLONTARIATO COTTOLENGHINO

#### L’ASSOCIAZIONE VOLONTARIATO COTTOLENGHINO

Il volontariato laico fin dall’inizio ha supportato l’opera di San Giuseppe Cottolengo, prima ancora che venisse costituita la Piccola Casa. **Nel 1997 è stata costituita l’Associazione (A.V.C. - Associazione Volontariato Cottolenghino), che nel 2007 ha assunto la qualifica di Onlus.** L’Associazione, che si propone di affiancare il servizio realizzato alla Piccola Casa della Divina Provvidenza, opera in Piemonte, oltre che a Torino, nelle strutture di Druento, Casalborgone, Feletto, Pinerolo, Mappano, Moncalieri, Volpiano, Chieri. Realizza la sua attività solo attraverso il volontariato dei suoi soci, non disponendo di alcuna figura retribuita. **A fine 2013 i soci dell’Associazione erano 1.231** (111 in più rispetto al 2012); nel corso dell’anno sono entrati 250 nuovi soci.

**I soci che nel corso del 2013 hanno svolto attività di volontariato sono 1.149** (+44 rispetto al 2012), di cui 58,4% femmine e 41,6% maschi. La quota associativa è di 7 euro, portata a 8 euro dal 2014 (per coprire l’aumento dei costi assicurativi). Le quote associative costituiscono l’unica fonte di finanziamento dell’Associazione (se si esclude un piccolo e incerto contributo derivante dal 5 per mille). L’Associazione dispone di un **sito internet in cui è possibile reperire documenti istituzionali e informazioni sulle attività svolte:** [www.avc-onlus.org](http://www.avc-onlus.org)

**Le persone volontarie dell’Associazione Volontariato Cottolenghino che nel 2013 hanno operato presso la Piccola Casa di Torino nelle strutture residenziali per persone anziane e per persone disabili<sup>9</sup> sono state 873.** Di queste:

- il 61,6% sono donne e il 38,4% uomini;
- il 98,6% sono di nazionalità italiana; le 12 persone non italiane sono di varie nazionalità, senza alcuna prevalenza;
- oltre la metà svolge attività di volontariato presso la Piccola Casa da più di 5 anni; da rilevare che il 20,3% ha iniziato l’attività nel corso del 2013.

<sup>9</sup> Si evidenzia che l’attività di volontario viene svolta anche negli altri servizi forniti dalla Piccola Casa di Torino.

### ANZIANITÀ DI SERVIZIO DELLE PERSONE VOLONTARIE

Anzianità di servizio	Donne		Uomini		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
0-1 anni	98	18,2%	79	23,6%	177	20,3%
1-2 anni	36	6,7%	28	8,4%	64	7,3%
2-3 anni	22	4,1%	23	6,9%	45	5,2%
3-4 anni	30	5,6%	26	7,8%	56	6,4%
4-5 anni	20	3,7%	21	6,3%	41	4,7%
5-6 anni	57	10,6%	37	11,0%	94	10,8%
Oltre 6 anni	275	51,1%	121	36,1%	396	45,4%
TOTALE	538	100,0%	335	100,0%	873	100,0%

Quasi il 70% ha un’età compresa tra i 60 e gli 80 anni.

### ETÀ DELLE PERSONE VOLONTARIE

Fascia di età	Donne		Uomini		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
18-30 anni	18	3,3%	6	23,6%	24	2,7%
30-40 anni	22	4,1%	18	8,4%	40	4,6%
40-50 anni	38	7,1%	32	6,9%	70	8,0%
50-60 anni	43	8,0%	38	7,8%	81	9,3%
60-70 anni	184	34,2%	110	6,3%	294	33,7%
70-80 anni	183	34%	115	11,0%	298	34,1%
Oltre 80 anni	50	9,3%	16	36,1%	66	7,5%
TOTALE	538	100,0%	335	100,0%	873	100,0%

Coerentemente con la composizione per età, la maggior parte delle persone volontarie sono pensionate; poche sono le persone disoccupate, mentre tra chi lavora la professione più rappresentata è quella impiegatizia.

### PROFESSIONE DELLE PERSONE VOLONTARIE

Professione	Donne		Uomini		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
Pensionato	303	56,3%	208	62,1%	511	58,5%
Casalinga	96	17,8%	0	0,0%	96	11,0%
Impiegato	33	6,1%	35	10,4%	68	7,8%
Professionista Consulente	8	1,5%	23	6,9%	31	3,6%
Commercio Artigianato	14	2,6%	13	3,9%	27	3,1%
Insegnante	21	3,9%	2	0,6%	23	2,6%

Studente	17	3,2%	4	1,2%	21	2,4%
Medico - Infermiere Farmacista	12	2,2%	7	2,1%	19	2,2%
Operaio	7	1,3%	11	3,3%	18	2,1%
Imprenditore Dirigente	0	0,0%	7	2,1%	7	0,8%
Disoccupato	5	0,9%	10	3,0%	15	1,7%
Altro	22	4,1%	15	4,5%	37	4,2%
TOTALE	538	100,0%	335	100,0%	873	100,0%

A ogni volontario è assegnato un compito ben definito presso una delle unità operative della Piccola Casa di Torino. Prevalentemente si tratta di supporto a:

- le attività assistenziali dei nuclei;
- le attività di animazione svolte nei laboratori occupazionali, in piscina e nelle palestre;
- le attività di integrazione con il territorio (uscite, gite, ecc.).

Ogni volontario deve garantire per almeno 1 giorno alla settimana un turno giornaliero della durata di circa 3-4 ore. **Nell'anno 2013 si stima che siano state realizzate complessivamente circa 215.000 ORE DI ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO NEI SERVIZI DI ASSISTENZA** (il 59,5% da parte del volontariato femminile e il 40,5% da parte del volontariato maschile). **In ogni unità operativa esiste un referente dell'Associazione che svolge un ruolo di interfaccia** tra Associazione e unità operativa e che funge da riferimento stabile per i volontari. Si tratta di una figura importante per l'efficace azione e per lo sviluppo del volontariato e per questo, nel corso del 2013, è stato avviato un processo volto a promuovere la reciproca conoscenza, il confronto e lo scambio di esperienze attraverso incontri periodici tra tutti i referenti.

Per diventare volontario dell'Associazione, la persona interessata, dopo un colloquio di accoglienza, effettua un mese di prova in un'unità operativa della Piccola Casa, che consente di verificare la motivazione e l'idoneità al servizio. In caso di esito positivo, il volontario viene confermato nel servizio e il Comitato Esecutivo dell'Associazione delibera il suo ingresso nella base sociale.

Per tutti i volontari del Piemonte, e in particolare per quelli nuovi, ogni anno a Torino viene realizzato un **percorso formativo** di due settimane che prende in esame gli elementi di fondo della missione cottolenghina, le caratteristiche dell'Associazione e alcuni aspetti tecnici propri del servizio. Il percorso dell'anno 2013 (previsto per il mese di ottobre e spostato a gennaio 2014) **ha visto la partecipazione di 87 persone** e di 15 relatori (8 laici e 7 religiosi). L'Associazione garantisce a ogni volontario la **copertura assicurativa** per infortuni avvenuti durante l'esplicazione dell'attività di volontariato (52.000 euro per morte o invalidità permanente e 2.500 euro per rimborso delle spese di cura) e per responsabilità civile verso terzi (massimale di 520.000 euro per sinistro). Nel 2013 sono avvenuti 2 infortuni di lieve entità (di cui un incidente in itinere). Non è prevista l'erogazione di rimborsi spese ai volontari.

L'ASSOCIAZIONE AMICI DEL COTTOLENGO

Nell'ambito del volontariato cottolenghino trova una specifica collocazione l'Associazione Amici del Cottolengo. L'Associazione ha origine dal progetto scaturito dalla volontà degli Istituti Religiosi cottolenghini, che hanno accolto e dato spazio alle richieste di quei Cristiani che, frequentando le case cottolenghine, finiscono con l'assorbirne il carisma sino a voler aderire completamente allo stile di vita e di azione della spiritualità cottolenghina, pur rimanendo nel loro stato laicale e continuando a vivere all'interno delle proprie specifiche realtà. Lo Statuto, approvato nel 2001 dal Padre della Piccola Casa, traccia le linee guida dell'Associazione e presenta le regole di vita che animano gli associati. Nell'area torinese gli associati sono una cinquantina.

I VOLONTARI DI ALTRE ASSOCIAZIONI

Oltre ai volontari dell'Associazione Volontariato Cottolenghino, collaborano regolarmente con la Piccola Casa di Torino fin dall'anno 2000 un **gruppo di volontari dell'Associazione Nazionale Carabinieri**, sezione di Torino. Ogni giorno, dalle 9.00 alle 15.00, tre volontari svolgono attività di sorveglianza nei reparti e nelle tre porte di accesso alla struttura; tale attività è stata garantita nel 2013 da 12 volontari che si sono alternati nel servizio. Anche in questo caso non è previsto né richiesto alcun rimborso spese.

IL VOLONTARIATO RESIDENZIALE E IL LAVORO DI PUBBLICA UTILITÀ

La Piccola Casa di Torino offre la possibilità di effettuare periodi di volontariato residenziale sia a gruppi (scout, parrocchiali, scolastici, in formazione nei seminari) sia a persone singole. I posti disponibili sono una quarantina. I periodi sono solitamente pari a 10-15 giorni per i gruppi e possono giungere ad alcuni mesi per persone singole. Una volta ricevuta la richiesta, viene effettuato un colloquio per verificare le motivazioni e le attitudini e individuare il tipo di attività da svolgere, che in larga parte si colloca nell'ambito dei servizi di cura della persona (assistenza, animazione, ecc.). All'avvio del periodo di volontariato viene realizzata una fase di accompagnamento al servizio; a metà e a fine del periodo si effettua una verifica dell'esperienza. A tale forma di volontariato si affianca, in base a una convenzione tra la Piccola Casa e il Tribunale di Torino, l'attività svolta da persone che hanno accettato di sostituire – nei casi previsti dalla legge – la pena cui sono stati condannati con lo svolgimento di lavori di pubblica utilità. Queste persone in generale svolgono servizi di supporto quali lavanderia, cucina, ecc.

**Nel 2013 sono state complessivamente 350 le persone che hanno svolto periodi di volontariato residenziale o di lavori di pubblica utilità** (circa 25 in quest'ultimo caso).

**Le relative giornate di presenza sono state 8.615**, corrispondenti a una media di 24 persone in ogni giorno dell'anno.

Nello specifico:

- 220 sono maschi (il 62,9% del totale) e 130 femmine (il 37,1%);
- tutte le fasce di età sono rappresentate, con una prevalenza di giovani fino a 25 anni.

ETÀ E SESSO

Età	Maschi		Femmine		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
fino a 18 anni	24	10,9%	18	13,8%	42	12,0%
da 19 a 25 anni	64	29,1%	29	22,3%	93	26,6%
da 26 a 35 anni	56	25,5%	18	13,8%	74	21,1%
da 36 a 45 anni	31	14,1%	18	13,8%	49	14,0%
da 46 a 55 anni	10	4,5%	13	10,0%	23	6,6%
da 56 a 65	20	9,1%	13	10,0%	33	9,4%
oltre 65 anni	15	6,8%	21	16,2%	36	10,3%
TOTALE	220	100,0%	130	100,0%	350	100,0%

La provenienza territoriale è molto diversificata, con una prevalenza di Piemonte, Valle d'Aosta e Lombardia, che complessivamente raggiungono la quota del 55% circa;

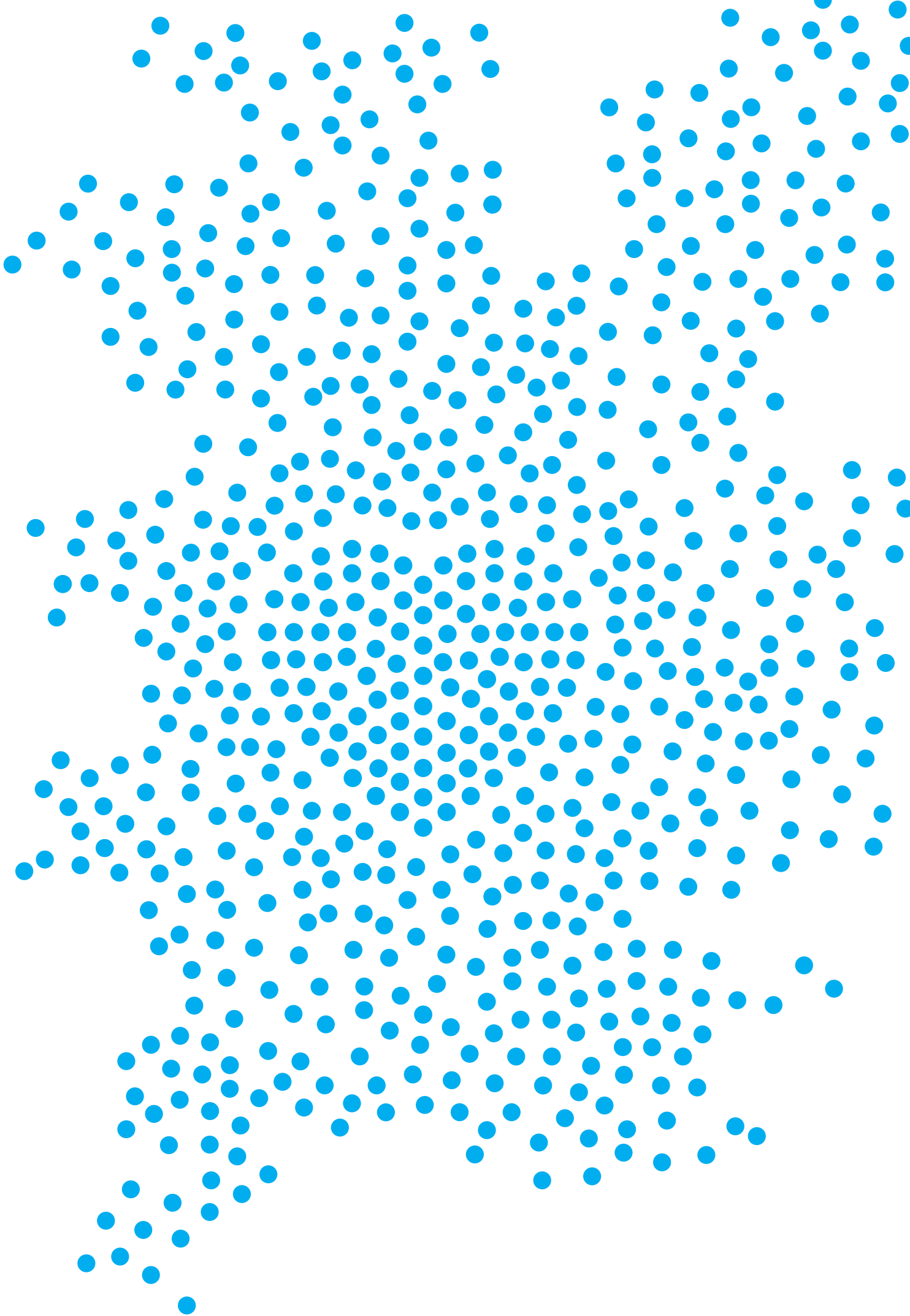
PROVENIENZA TERRITORIALE

	N.	%
Piemonte e Valle d'Aosta	134	38,3%
Lombardia	55	15,7%
Altre regioni del Nord	23	6,6%
Toscana, Umbria, Marche	23	6,6%
Lazio	41	11,7%
Sardegna	10	2,9%
Regioni del Sud	51	14,6%
Stati Esteri	13	3,7%
TOTALE	350	100,0%

La durata del periodo di servizio è anch'essa significativamente differenziata e varia da 2-3 giorni a periodi di alcuni mesi. Va considerato che 28 persone hanno svolto più periodi (fino a 9) nel corso del 2013; ciò fa sì che il totale dei periodi sia pari a 425, a fronte di 350 persone che hanno effettuato l'esperienza di servizio.

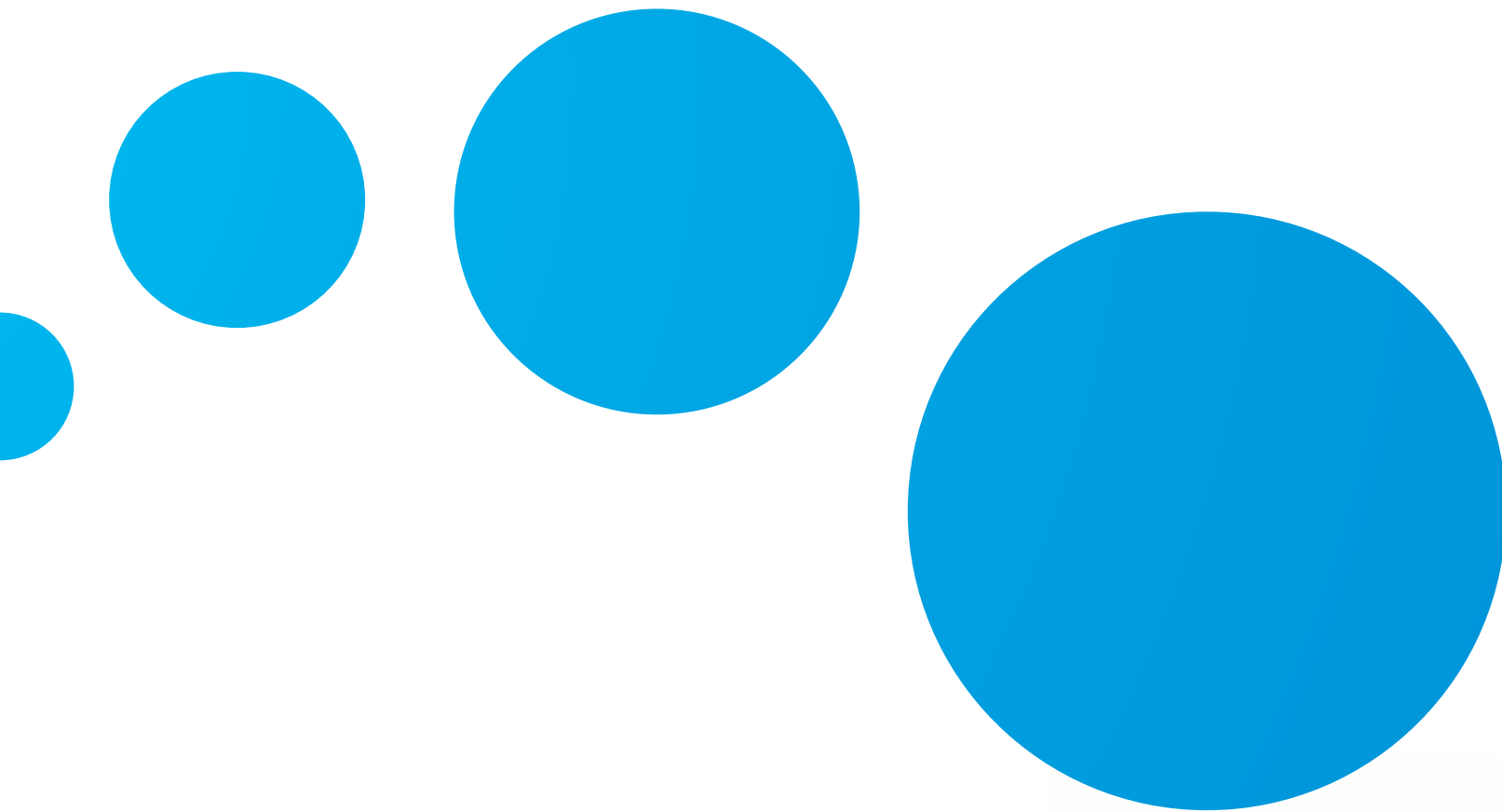
DURATA DEL PERIODO DI SERVIZIO

	N.	%
Fino a 4 giorni	79	18,6%
Da 5 a 10 giorni	99	23,3%
Da 11 a 20 giorni	172	40,5%
Da 21 a 60 giorni	36	8,5%
Oltre 60 giorni	33	7,8%
Periodo non concluso al 31/12/13	6	1,4%
TOTALE	425	100,0%





## 5. La dimensione economica



ATTIVITÀ DI ASSISTENZA PER PERSONE ANZIANE E DISABILI



ATTIVITÀ SVOLTE DA CASA ACCOGLIENZA



5.La dimensione economica

Di seguito si presentano i dati economici relativi ai servizi di assistenza per persone anziane e persone disabili e all'attività svolta da Casa Accoglienza che sono stati descritti nei capitoli precedenti. In ["UNO SGUARDO PIÙ AMPIO SULL'IDENTITÀ E L'OPERATO DEL COTTOLENGO"](#) (-> A 3) si fornisce invece una rappresentazione dei dati economici della Piccola Casa della Divina Provvidenza nel suo complesso.

5.1 Il bilancio dell'attività di assistenza per persone anziane e disabili

I RICAVI E I COSTI

Nel 2013 l'attività di assistenza realizzata dalla Piccola Casa di Torino ha comportato costi per 14.380.000 euro<sup>10</sup> a fronte di ricavi e proventi per 8.065.000 euro. Si ha quindi un **risultato economico negativo pari a 6.315.000 euro**. Tali dati si riferiscono alla cosiddetta "gestione caratteristica"; non vengono considerati quindi costi e ricavi riconducibili alle gestioni "finanziaria" e "straordinaria" e importi relativi agli oneri fiscali, quali l'IRAP.

Le diverse componenti dei ricavi e proventi sono riportate nella tabella di seguito.

COMPONENTI RICAVI E PROVENTI ANNO 2013

	Importo	% su totale
RICAVI DA RETTE	7.545.000	93,6%
Rette da A.S.L. e altri Enti pubblici	1.515.000	18,8%
Rette piscina (non ospiti)	165.000	2,0%
CONTRIBUTI DA FONDAZIONI E ALTRI ENTI NON PROFIT PER SPECIFICI PROGETTI	25.000	0,3%
PROVENTI VARI	495.000	6,1%
TOTALE	8.065.000	100,0%

<sup>10</sup> I dati sono approssimati; si veda la nota metodologica.

Rispetto all’anno precedente si hanno due variazioni significative.  
In primo luogo si ha un aumento di circa 500.000 euro (pari al 9%) dei ricavi da rette pagate dagli ospiti o relative famiglie (“rette da privati”). Ciò deriva da:

- una revisione delle rette pagate dai cosiddetti “ospiti storici”, effettuata sulla base di approfondite analisi reddituali;
- l’inserimento nella struttura di 15 nuovi ospiti, le cui rette sono mediamente superiori a quelle versate dagli “ospiti storici”.

In secondo luogo si ha un **aumento di circa 190.000 euro (pari al 14%) dei ricavi da rette pagate dalle A.S.L. e da altri Enti pubblici**. Ciò deriva da un aumento delle persone ospiti nelle due strutture accreditate (Annunziata e Frassati) dotate di integrazione della retta da parte delle A.S.L.

Per un approfondimento sulla politica adottata per le rette si veda il successivo paragrafo.  
Nei proventi sono compresi i contributi ricevuti da fondazioni o altri enti erogativi non profit dedicati specificamente alle strutture o ai servizi di assistenza. **Non sono invece comprese quote dei contributi a favore della complessiva attività istituzionale dell’Ente né quote delle erogazioni liberali ricevute (“UNO SGUARDO PIÙ AMPIO SULL’IDENTITÀ E L’OPERATO DEL COTTOLENGO” -> par. A 3.2);** al riguardo va tenuto presente che certamente l’attività di assistenza svolta presso la Piccola Casa di Torino concorre in modo significativo a motivare tali sostegni. Per quanto riguarda i costi, le diverse componenti sono rappresentate nella tabella di seguito:

COMPONENTI COSTI ANNO 2013

	Importo	% su totale
SPESE PER PRESTAZIONI SANITARIE E DEGENTI/OSPITI	6.890.000	47,9%
Farmaci, sanitari e prestazioni sanitarie	4.485.000	31,2%
Spese alimentari degenti/ospiti	1.310.000	9,1%
Altri servizi degenti/ospiti (lavanderia, ecc.), pulizia e igiene varie	1.095.000	7,6%
COSTO DEL PERSONALE	3.830.000	26,6%
UTENZE E MANUTENZIONE IMMOBILI-IMPIANTI	1.745.00	12,1%
MEZZI DI TRASPORTO, MATERIALE E CONSUMO, SPESE GENERALI	300.000	2,1%
AMMORTAMENTI	1.615.000	11,2%
TOTALE	14.380.000	100,0%

Considerando che nel 2013 le diverse strutture residenziali per l’assistenza di persone anziane e persone disabili della Piccola Casa di Torino si sono prese cura di 404 ospiti, si ha che – in media – per ogni ospite l’Ente ha sostenuto ogni mese costi per 2.965 euro, a fronte di ricavi e proventi per 1.665 euro, con una conseguente **perdita mensile di 1.300 euro (pari a 43 euro al giorno e a 15.600 euro all’anno) per ciascun ospite**.

CAUSE DELLA PERDITA DELL’ATTIVITÀ DI ASSISTENZA E STRATEGIE DI INTERVENTO

Tale situazione economica è determinata da una serie di elementi sia sul lato dei ricavi che sul lato dei costi. Fino all’anno 2008 le strutture di assistenza della Piccola Casa di Torino accoglievano esclusivamente “ospiti storici”, persone presenti in alcuni casi da decenni, dalla diversa provenienza territoriale, per lo più con limitati legami familiari e con scarse disponibilità finanziarie. **La contribuzione economica da parte di questi ospiti è sempre stata molto contenuta, avendo come unico riferimento le loro possibilità economiche e limitata, in genere, alle pensioni e agli assegni di accompagnamento.**  
Nel corso degli ultimi quindici anni i costi sono progressivamente cresciuti a causa della diminuzione del personale religioso – con conseguente aumento del personale dipendente – e dell’adeguamento delle strutture

e del modello gestionale reso necessario dalle previsioni della normativa regionale. Ciò ha comportato un risultato economico negativo per importi sempre più ingenti.

**Per aumentare i ricavi la Piccola Casa ha deciso di agire in tre direzioni.**  
**In primo luogo, laddove si potevano raggiungere i requisiti strutturali e gestionali, si è deciso di chiedere l’accreditamento da parte delle A.S.L.,** in modo da poter inserire nuovi ospiti che godano delle integrazioni alle rette con fondi regionali. La struttura Frassati, nel maggio 2009, è stata accreditata per la totalità dei 40 posti disponibili e la struttura Annunziata è stata accreditata nel 2008 per 60 dei 120 posti disponibili; gli altri 60 posti sono stati accreditati nel marzo 2014. **Gli ospiti che nel 2013 hanno usufruito di tali posti sono stati 83.** La Piccola Casa ha percepito:

- per i 60 ospiti di alta intensità, una retta di 98,81 euro al giorno, scesa a fine anno a 95,73 euro (circa 2.900 euro al mese), di cui il 50% a carico del Servizio Sanitario Regionale e il 50% a carico dell’utente o (qualora questo non sia in grado di farlo) del Comune, secondo la nuova delibera regionale entrata in vigore;
- per gli altri 23 ospiti di media intensità, una retta di 80,92 euro, anche in questo caso con una diminuzione a fine anno che l’ha portata a 77,36 euro (circa 2.300 euro al mese). Anche in questo caso il 50% è a carico del Servizio Sanitario Regionale e il 50% a carico dell’utente/Comune.

**In secondo luogo si è deciso, a partire dal 2013, di utilizzare i posti che via via si rendono disponibili nelle strutture dell’Annunziata e del Frassati per accogliere nuove persone non dotate della quota di integrazione regionale. I nuovi ospiti “privati” a fine 2013 sono 15.** A queste persone viene proposta una retta che, facendo riferimento agli standard definiti dalla Regione, va dai 2.000 ai 3.000 euro mensili in base agli specifici bisogni assistenziali, con la possibilità di chiedere una riduzione della retta per chi non ha le disponibilità necessarie. In tal caso, però, si richiede di produrre un’adeguata documentazione attestante la propria condizione economica, che viene analizzata dal Servizio Sociale della Piccola Casa e dalla Direzione Generale Assistenza. **In tal modo si mantiene un approccio coerente con la missione storica dell’Ente di piena disponibilità verso chi si trova in situazione di bisogno, impedendo che si abusi di tale disponibilità.**

In questa prospettiva, nel corso del 2013, anche per gli oltre 300 ospiti storici (306 a fine anno) è stata effettuata un’analisi reddituale volta a verificare la possibilità di aumentare il loro contributo sulla base delle effettive possibilità di ciascuno di essi e delle loro famiglie. A seguito degli adeguamenti effettuati, la retta media complessiva percepita nel 2013 per questi ospiti è stata di 43 euro al giorno (1.300 euro mensili) circa. Tale importo va confrontato con quello riconosciuto dalla Regione di cui si è detto precedentemente (77,36 euro per ospiti di media intensità e 95,73 euro per ospiti di alta intensità, livelli corrispondenti alle caratteristiche degli “ospiti storici”).

**Per quanto riguarda i costi,** lo spazio di azione per una loro compressione risulta contenuto. Si sono effettuati interventi sia di razionalizzazione sia di esternalizzazione di alcuni servizi (l’ultimo dei quali è avvenuto a dicembre 2013 con l’affidamento della gestione del servizio della struttura di S. Antonio Abate a una cooperativa che ha assorbito il relativo personale della Piccola Casa). D’altra parte va considerato che:

- una quota importante degli ospiti delle strutture della Piccola Casa di Torino sono in una situazione grave o gravissima che richiede forte impegno da un punto di vista sia assistenziale, sia sanitario;
- la volontà dell’Ente, coerentemente con la sua missione, è di **garantire servizi adeguati ai bisogni di ogni persona, per cui si superano anche gli standard definiti dalla normativa e dagli obblighi contrattuali.** In questa prospettiva, tra l’altro, viene garantito il medico interno e un servizio di guardia medica attivo 24 ore in ogni giorno dell’anno che consente una gestione interna delle situazioni più critiche, evitando per quanto possibile il ricorso al pronto soccorso. Anche i servizi garantiti dal Servizio Sociale della Piccola Casa (-> par. 2.4) e la gestione delle tutele in carico direttamente al Direttore dell’Attività socio-sanitaria-assistenziale del Cottolengo sono servizi non richiesti dalla normativa, ma ritenuti fondamentali per garantire un’adeguata qualità al servizio complessivamente inteso;
- per gli “ospiti storici” senza riferimenti familiari (o con famiglie assenti per diversi motivi) la Piccola Casa si assume tutti i costi necessari (dal ticket per i farmaci, alle spese per il vestiario, ai soggiorni estivi, ecc.).



L'Ente negli ultimi anni ha quindi adottato una serie di **azioni volte a contenere la perdita dell'attività di assistenza senza deviare dalla direzione indicata dalla propria missione**, i cui effetti positivi (in particolare sul lato dei ricavi) aumenteranno nel tempo. **Rimarrà certamente fondamentale per garantire continuità a questa attività il sostegno della generosità delle persone e i contributi degli enti filantropici.**

## 5.2 Il bilancio di Casa Accoglienza

L'attività svolta da Casa Accoglienza ha comportato costi nel 2013 per circa 800.000 euro.

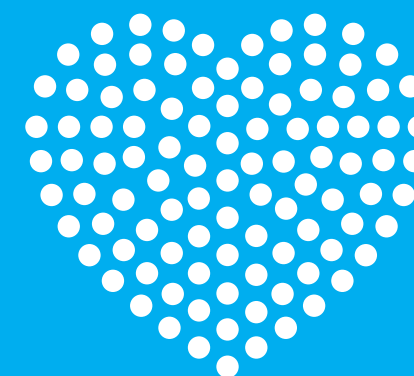
### COMPONENTI COSTI DI CASA ACCOGLIENZA

	2013	% su totale
Costi per servizi (cucina e pulizie)	626.147	78,4%
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	52.529	6,6%
Costi per il personale	107.363	13,4%
Ammortamenti e oneri diversi di gestione	12.598	1,6%
TOTALE	798.637	100,0%

Salvo un contributo di 23.500 euro dell'Ufficio Pio della Compagnia di San Paolo, un contributo di 15.000 euro della Compagnia di San Paolo e un contributo di 2.500 euro della Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus di Milano, i costi per l'attività di Casa Accoglienza sono stati sostenuti dalla Piccola Casa (in parte attraverso un contributo della Fondazione Cottolengo Onlus).



UNO SGUARDO PIÙ AMPIO SULL'IDENTITÀ  
E L'OPERATO DEL COTTOLENGO



**Cottolengo**<sup>TM</sup>  
PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA



# A 1. Storia, attività e assetto istituzionale dell'Ente

## A 1.1 La storia



L'opera della Piccola Casa della Divina Provvidenza ha inizio dal suo Fondatore, San Giuseppe Benedetto Cottolengo. **Giuseppe Benedetto Cottolengo** nacque a Bra (CN) il 3 maggio 1786 in una famiglia medio borghese con salde radici cristiane. Ordinato sacerdote l'8 giugno 1811, fu viceparroco a Corneliano d'Alba, successivamente riprese gli studi e si trasferì a Torino, dove nel 1816 si laureò in teologia presso la Regia Università. Due anni dopo venne aggregato al gruppo di sacerdoti teologi addetti alla Chiesa del Corpus Domini di Torino e nominato canonico. In questa veste il 2 settembre 1827 venne chiamato a portare il conforto religioso a una giovane donna incinta, di passaggio a Torino con il marito e i tre figli, che morì senza soccorso essendo stata rifiutata dagli ospedali della città a seguito delle loro rigide regole di accoglienza.

Giuseppe Benedetto Cottolengo rimase profondamente toccato dall'episodio e si sentì chiamato a una speciale vocazione al servizio della carità. Affinché non si ripetessero tali episodi di abbandono, nei mesi successivi intraprese l'iniziativa di **allestire a Torino il Deposito dei poveri infermi del Corpus Domini, detto poi popolarmente "Ospedaletto della Volta Rossa" per l'accoglienza dei malati** che non trovavano posto negli altri ospedali. Tale esperienza si sviluppò progressivamente per circa quattro anni, fino a quando il Governo della città lo costrinse alla chiusura per paura del colera. Giuseppe Benedetto Cottolengo non si scoraggiò e il 27 aprile **1832 diede inizio alla Piccola Casa della Divina Provvidenza**, affittando pochi locali in un rustico nel quartiere torinese Borgo Dora (l'attuale sede centrale), al fine di dare ospitalità a persone inferme e prive di mezzi. Le persone accolte aumentarono velocemente e con queste gli spazi dedicati.

**Il 27 agosto 1833, quando Re Carlo Alberto firmò il decreto con cui si riconosceva alla Piccola Casa lo status giuridico di Ente morale, gli ospiti erano già più di trecento.** Ogni volta che se ne presentava la necessità si crearono strutture apposite per accogliere le persone bisognose e soddisfarne le esigenze. Nacquero numerosi gruppi denominati "famiglie": l'ospedale per i malati, la casa per uomini e donne anziani, le famiglie dei sordomuti, degli epilettici, dei disabili psichici detti "Buoni Figli" e "Buone Figlie", ecc. Per il servizio dell'Opera, il Cottolengo fondò comunità di Suore, di vita apostolica e di vita contemplativa, di Fratelli e di Sacerdoti. Giuseppe Benedetto Cottolengo morì il 30 aprile 1842, lasciando un Ente che accoglieva un migliaio di persone, con Suore, Fratelli e Sacerdoti che prestavano servizio e un numero crescente di benefattori. Verrà dichiarato Beato nel 1917 e proclamato Santo nel 1934. Dopo la morte di Giuseppe Benedetto Cottolengo la Piccola Casa della Divina Provvidenza, pur versando in precarie condizioni economiche, ha continuato a espandersi sotto la guida dei successori, rispondendo alle necessità del momento. A Torino sono nate nuove "Famiglie" e il numero degli ospiti è salito fino a 4.000. Il Cottolengo, per venire incontro alle proprie necessità, con il tempo si è attrezzato al suo interno di panificio, pastificio, lavanderia, calzoleria, laboratori professionali, ecc. **In tutta Italia sorgono nuove sedi per accogliere anziani, malati, disabili di ogni genere, bambini ed emarginati.** Alla luce del Concilio Vaticano II, che invitava gli istituti religiosi ad aprirsi alla mondialità, il Cottolengo aprì delle strutture in Africa, in India, nell'America del Nord e nell'America Latina. Tenendo fede agli insegnamenti di San Giuseppe Benedetto Cottolengo, la Piccola Casa della Divina Provvidenza oggi risponde alle necessità dei bisogni più scoperti in linea con gli orientamenti delle politiche sociali odierne, privilegiando sempre le persone in situazione di maggior difficoltà.



# A 1.2 L'attuale presenza e attività in Italia e nel mondo

Per perseguire la propria mission la Piccola Casa della Divina Provvidenza opera in ambito socio-assistenziale, sanitario, educativo, pastorale.

## IN ITALIA

### LE ATTIVITÀ DEL COTTOLENGO PER AMBITO DI INTERVENTO (A FINE DICEMBRE 2013)

Ambito	Attività e servizi	Strutture
SOCIO-ASSISTENZIALE		
PERSONE ANZIANE	Numerose strutture residenziali della Piccola Casa ospitano persone anziane, in larga parte non autosufficienti. Il servizio viene svolto secondo i principi di cura e di attenzione premurosa che mettono la persona al centro considerandola nella sua totalità, offrendole un contesto familiare, cercando di favorire e stimolare le sue scelte e quindi tutta l'autonomia possibile nelle attività quotidiane.	<ul style="list-style-type: none"><li>- 16 Strutture residenziali per persone anziane</li><li>- 4 Strutture residenziali per persone disabili</li><li>- 6 Strutture residenziali per persone disabili e anziane</li><li>- 5 Strutture residenziali per religiose anziane</li><li>- Centro Diurno Integrato per malati di Alzheimer</li><li>- Comunità alloggio per disabili intellettivi</li><li>- 2 Case per ferie (Druento e Saint Vincent)</li><li>- 4 Case per vacanza (Anzio, Celle Ligure, Viù, Nigolosu)</li></ul>
PERSONE CON DISABILITÀ	La Piccola Casa si prende cura di persone con disabilità psichiche, fisiche e sensoriali, per le quali organizza attività e servizi secondo criteri di qualità che mettono al centro la persona, le sue caratteristiche, potenzialità ed esigenze, cercando di valorizzarne e promuoverne ogni dimensione mediante una progettualità socio-assistenziale, educativa, riabilitativa e pastorale. È un'eredità specifica del Cottolengo che dà impulso alla vita della persona disabile recuperando le sue funzioni, riabilitandole, promuovendole, favorendo creatività ed espressività.	
MINORI	Per i minori con problematiche familiari sono messe a disposizione comunità alloggio che effettuano un'accoglienza a breve e medio termine con lo scopo della formazione integrale del minore in vista del suo reinserimento nel tessuto sociale e in famiglia, o nella famiglia affidataria o adottiva, secondo il progetto concordato con i Servizi Sociali e con le Istituzioni preposte. Il modello "stile familiare" diviene impronta che caratterizza tutta l'attività del servizio.	<ul style="list-style-type: none"><li>- 2 Comunità Alloggio</li></ul>

## FRAGILITÀ SOCIALI

La Piccola Casa rivolge le sue attenzioni a uomini e donne italiani e stranieri, persone senza fissa dimora, dipendenti da sostanze, disagiati per cause diverse che hanno bisogno di accoglienza, sostegno, accompagnamento, anche solo per un periodo della loro vita. I servizi messi a disposizione sono:

- Centro di Ascolto: offre ascolto, orientamento, consulenza, in uno spazio di dignità e di rispetto, garantendo una informazione competente, aggiornata e pertinente;
- Case di accoglienza, mense e dormitorio: questi servizi rispondono ai bisogni chiamati "di bassa soglia", offrendo cibo, abbigliamento, aiuti e servizi di diverso tipo;
- Case di accoglienza per donne e bambini: vengono accolte temporaneamente donne italiane e straniere in difficoltà; nella sede presente in Toscana sono ospitate anche madri con bambini. Viene offerta accoglienza, vitto, alloggio e seguito un progetto educativo che si realizza nell'ascolto, nel sostegno, nella maggior presa di coscienza di sé e della propria situazione;
- Comunità terapeutiche e Centro di Prima Accoglienza: sono servizi rivolti a persone dipendenti da sostanze e volti al loro recupero per favorirne il reinserimento nella società, nel mondo del lavoro e nella famiglia.

- Centro di Ascolto
- Dormitorio
- 2 Mense
- Casa Accoglienza per donne in situazione di difficoltà
- Comunità di accoglienza mamma-bambino
- Comunità residenziale e servizio di prima accoglienza per persone dipendenti da sostanze

## SANITARIO

La cura dei malati, prima attività a cui si è dedicato San Giuseppe Benedetto Cottolengo, è oggi realizzata in Italia attraverso il servizio dell'Ospedale "Cottolengo" di Torino che, dal maggio 2006, si è trasformato in Presidio Sanitario. L'Ospedale fornisce assistenza sanitaria alle pesone che vi si rivolgono senza distinzione di etnia, condizione sociale e religione e, in quanto accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale, è accessibile a chiunque, continuando a prendersi cura della persona privilegiando le fasce deboli della società. All'interno dell'Ospedale è presente un corso di laurea in infermieristica, quale distaccamento del Policlinico Gemelli di Roma.

- Ospedale

## EDUCATIVO

Nelle scuole dell'infanzia del Cottolengo sono inseriti numerosi alunni disabili, extracomunitari e con famiglie disagiate. I bambini sono accompagnati secondo le loro necessità da insegnanti di sostegno e assistenti vari, alcuni messi a disposizione dai Comuni o dalle A.S.L., la maggior parte a carico della Piccola Casa. Le rette versate dalle famiglie sono piuttosto esigue e diversi bambini vengono accolti gratuitamente o con riduzione della retta. A Torino è attiva inoltre una scuola elementare e una scuola media, aperte all'accoglienza di ragazzi e ragazze provenienti da alcune comunità per minori di Torino.

- 12 Scuole dell'infanzia
- Scuola primaria e secondaria di primo grado

PASTORALE	<p>Nella Piccola Casa opera un Ufficio per la pastorale e le comunicazioni con lo scopo di promuovere la pastorale all'interno delle proprie realtà assistenziali, coordinarne le attività, promuovere la conoscenza del carisma e della spiritualità di San Giuseppe B. Cottolengo. I religiosi cottolenghini prestano la loro opera anche nella pastorale delle Parrocchie.</p> <p>L'attività comprende: la catechesi dell'iniziazione cristiana, l'accompagnamento in cammini di fede di adolescenti e giovani, la catechesi pre-battesimale, l'animazione di Centri di ascolto della Parola. Nell'ambito della pastorale della carità sono impegnati nei gruppi caritativi presenti sul territorio, come ministri straordinari dell'eucaristia, nelle visite ad anziani, ammalati, persone bisognose e sole.</p>	<p>- 3 Case per esercizi spirituali per religiosi (Giaveno fraz. Buffa, Biella, Roma) e una a Druento aperta a tutti</p>
-----------	--	--

LE ATTIVITÀ DEL COTTOLENGO PER AMBITO DI INTERVENTO (A FINE DICEMBRE 2013)

Regione	Città	Tipo di struttura-servizio
PIEMONTE	TORINO	Ospedale
		2 strutture residenziali per persone anziane e per persone disabili
		4 strutture residenziali per persone anziane
		Comunità alloggio per disabili intellettivi
		Scuola primaria e secondaria di primo grado
		Comunità alloggio per minori
		Casa accoglienza per donne in situazione di difficoltà
		Centro di Ascolto
		Casa Accoglienza
	Brusasco (TO)	Scuola dell’Infanzia
	Druento (TO)	Casa per ferie
	Feletto (TO)	Struttura residenziale per persone disabili
	Giaveno (TO)	Struttura residenziale per persone anziane
		Casa per esercizi spirituali per religiosi
	Mappano (TO)	Struttura residenziale per persone disabili
	Pinasca (TO)	Struttura residenziale per persone anziane
	Pinerolo (TO)	Comunità terapeutica per soggetti con problemi di dipendenza
		Scuola dell’Infanzia

	Rosta (TO)	Scuola dell’Infanzia
	Viù (TO)	Casa per vacanze
	BIELLA	Struttura residenziale per persone anziane e per persone disabili
		Casa per esercizi spirituali per religiosi
	CUNEO	Struttura residenziale per persone anziane
	Alba (CN)	Struttura residenziale per persone anziane e per persone disabili
	Bra (CN)	Struttura residenziale per persone anziane
	Barge (CN)	Struttura residenziale per persone anziane
VALLE D'AOSTA	Saint Vincent (AO)	Struttura residenziale per persone anziane
		Casa per ferie
LOMBARDIA	Cerro Maggiore (MI)	Struttura residenziale per persone anziane e Centro Diurno Integrato per malati di Alzheimer
	Cinisello Balsamo (MI)	Scuola dell’Infanzia
VENETO	VENEZIA	Struttura residenziale per persone anziane
	Bigolino di Valdobbiadene (TV)	Scuola dell’Infanzia
	Pescantina (VR)	Scuola dell’Infanzia
LIGURIA	Celle Ligure (SV)	Casa per vacanze
TOSCANA	PISA	Struttura residenziale per persone anziane e per persone disabili
	FIRENZE	Struttura residenziale per persone anziane e per persone disabili
	Empoli Terrafino (FI)	Comunità alloggio per minori
		Comunità di accoglienza mamma-bambino
	Fornacette (PI)	Struttura residenziale per persone anziane
	Vecchiano (PI)	Scuola dell’Infanzia
LAZIO	ROMA	Struttura residenziale per persone anziane
		Casa per esercizi spirituali per religiosi
	Anzio (ROMA)	Casa per vacanze
UMBRIA	Avigliano Umbro (TR)	Scuola dell’Infanzia
CAMPANIA	Trentola Ducenta (CE)	Struttura residenziale per persone disabili

CALABRIA	Tropea (VV)	Scuola dell'Infanzia
SARDEGNA	Lunamatrona (VS)	Struttura residenziale per persone anziane
	Bosa (OR)	Struttura residenziale per persone disabili
	Cuglieri (OR)	Struttura residenziale per persone anziane
	Nigolosu di Magomadas (OR)	Casa per vacanze
	Gonnosfanadiga (CA)	Scuola dell'Infanzia
	San Sperate (CA)	Scuola dell'Infanzia
		Struttura residenziale per persone anziane
	Villanovafranca (CA)	Scuola dell'Infanzia





## FUORI DALL'ITALIA

Risulta significativa anche l'attività svolta in altri Paesi, in cui i religiosi cottolenghini operano organizzati in soggetti giuridici autonomi dalla Piccola Casa della Divina Provvidenza.

In **Europa** si ha una presenza in Svizzera (una struttura residenziale per anziani).

Fin dagli inizi del '900 prese avvio, grazie all'opera di alcune suore, una presenza in **Africa**, più precisamente in **Kenya**, nella regione del Meru, che si sviluppò nella seconda metà del Novecento, quando si realizzarono vari servizi per venire incontro alle necessità della popolazione: assistenza sanitaria e sociale, istruzione di base ecc. Recentemente la presenza si è estesa anche alla **Tanzania**.

In **Asia**, negli anni '70 si avviarono alcuni servizi in India, prima nello stato del Kerala, poi nel Tamil Nadu e nel Karnataka, offrendo accoglienza e istruzione ai disabili psichici, servizi sanitari agli indigenti nonché altre forme di aiuto sociale. In America l'attività venne avviata negli anni '60 nello stato della **Florida**. In un periodo di forte flusso migratorio sulle coste dell'America del Nord, vi erano masse di popolazioni bisognose di accoglienza e di vari sostegni sociali. I religiosi cottolenghini operarono per venire incontro alle necessità dei più indigenti, con servizi di pronto intervento, nonché di accoglienza e istruzione a bambini disabili psichici. Negli anni '80 la presenza si è estesa in **Ecuador**, in alcune zone particolarmente segnate dalla povertà, sia materiale che spirituale, con l'offerta di servizi sociali e sanitari ai più indigenti, assistenza agli emarginati e agli anziani, istruzione di base ai bambini.



# A 1.3 Il governo e la struttura organizzativa

## DIREZIONE DELL'ENTE

**Direttore unico** e legale rappresentante dell'ente Piccola Casa della Divina Provvidenza - Cottolengo è il **Padre della Piccola Casa della Divina Provvidenza**, che è il successore di San Giuseppe Cottolengo e il Superiore Generale della Società dei Sacerdoti di San Giuseppe Cottolengo; egli è dotato di ogni potere di ordinaria e straordinaria amministrazione e di disposizione.

Il Padre è coadiuvato da **due Condirettori** – che sono i primi due consiglieri generali della Società dei Sacerdoti di San Giuseppe Cottolengo – con gli stessi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e di disposizione. Ai due Condirettori, al **Superiore Generale dei Fratelli di San Giuseppe Cottolengo** e al **suo Vicario**, alla **Superiora Generale delle Suore di San Giuseppe Cottolengo** e alla **sua Vicaria**, compete l'espressione di pareri vincolanti in una serie di casi previsti dallo Statuto (nomina del Collegio dei Revisori dei Conti; approvazione del bilancio di esercizio; approvazione delle modifiche statutarie; deliberazione dell'estinzione dell'Ente) e ogni qual volta il Direttore unico lo ritenga opportuno.

È prassi consolidata, oltre che necessaria, che il Padre convochi tutti i soggetti sopra indicati circa una volta al mese per deliberare sulle decisioni da assumere.

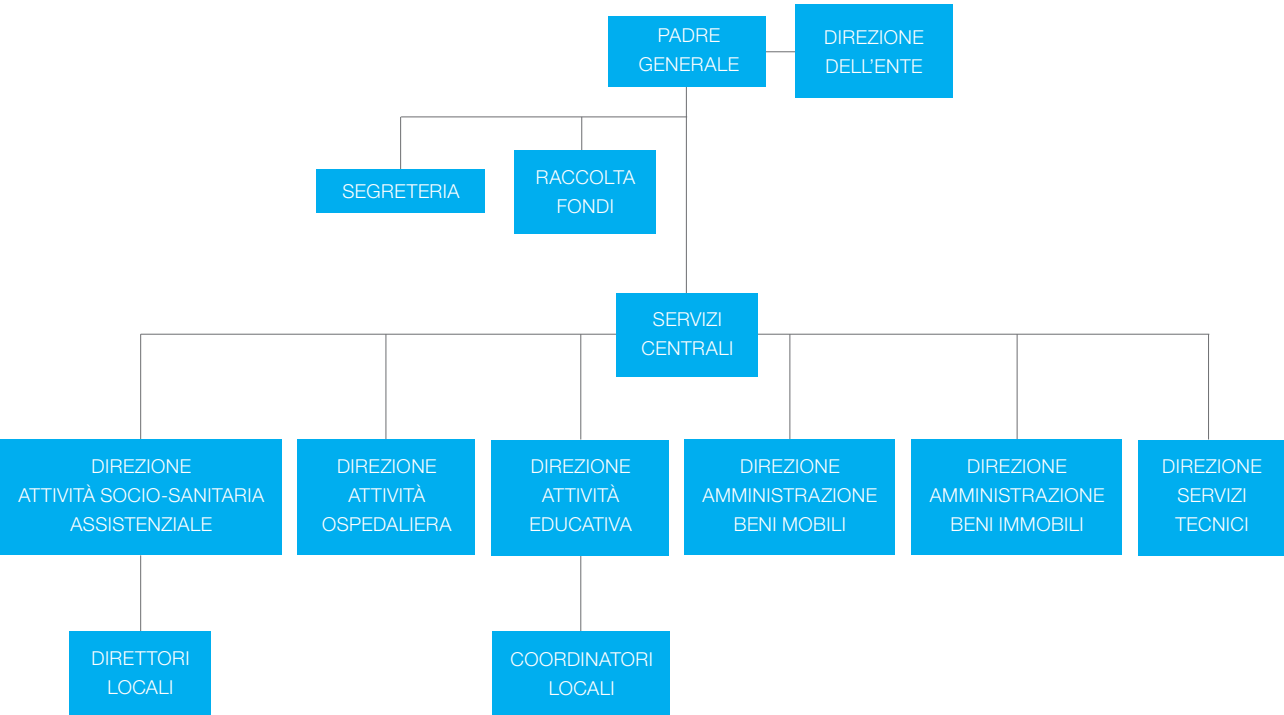
Tutti gli incarichi di amministrazione sono svolti a titolo gratuito.

### COMPOSIZIONE DELLA DIREZIONE DELL'ENTE (AL 31/12/13)

Ruolo	Nome
Direttore	Padre Lino Piano
Condirettore	Don Roberto Provera
Condirettore	Don Angelo Bovo
Superiore Generale dei Fratelli di San Giuseppe Cottolengo	Fratel Giuseppe Visconti
Vicario dei Fratelli di San Giuseppe Cottolengo	Fratel Alessandro Confalonieri
Superiora Generale delle Suore di San Giuseppe Cottolengo	Madre Giovanna Massè
Vicaria delle Suore di San Giuseppe Cottolengo	Suor Elda Pezzuto

## DIREZIONI GENERALI

Il Padre si avvale, per la gestione dell'Ente, di **sei Direzioni generali**, della Segreteria e dell'Ufficio Raccolta Fondi. Ciascuna di tali unità organizzative è guidata da un religioso scelto tra i membri dei tre Istituti religiosi cottolenghini (Suore, Fratelli, Sacerdoti) e nominato dal Padre con il parere favorevole dei componenti la Direzione dell'Ente. La gestione dell'ordinaria amministrazione delle singole strutture socio-sanitarie-assistenziali e delle singole scuole è affidata a Direttori / Coordinatori locali, che possono essere religiosi o laici.



RESPONSABILITÀ DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE

Unità organizzativa	Responsabilità
Direttore Generale Attività socio-sanitaria-assistenziale	Gestione complessiva delle attività svolte dai presidi e servizi socio-sanitari-assistenziali del Cottolengo presenti in Italia
Direttore Generale Attività ospedaliera	Gestione del presidio sanitario “Ospedale Cottolengo” a Torino
Direttore Generale Attività educativa	Gestione complessiva delle attività educative-didattiche svolte dalla scuola primaria e secondaria di 1°grado di Torino e da tutte le scuole dell’infanzia appartenenti alla Piccola Casa della Divina Provvidenza, presenti in Italia
Direttore Generale Amministrazione dei beni mobili	Gestione di: contabilità, bilancio e rendiconti gestionali, controllo di gestione, finanza, dichiarazioni fiscali, produzione di informazioni verso le direzioni locali e generali e verso gli enti esterni
Direttore Generale Amministrazione dei beni immobili	Amministrare i beni immobili di proprietà del Cottolengo non destinati alla realizzazione delle attività operative
Direttore Generale Servizi tecnici	Gestione dei servizi tecnici aventi carattere di progettazione, manutenzione e funzionamento
Segreteria	Coadiuvare il Padre nel disbrigo degli affari della Piccola Casa, cura delle pubbliche relazioni, gestione delle pratiche relative a eredità, legati e donazioni non comprendenti beni immobili e delle pratiche legali
Raccolta fondi	Promozione iniziative e progetti allo scopo di ottenere sussidi e contributi per l’attività caritativa della Piccola Casa

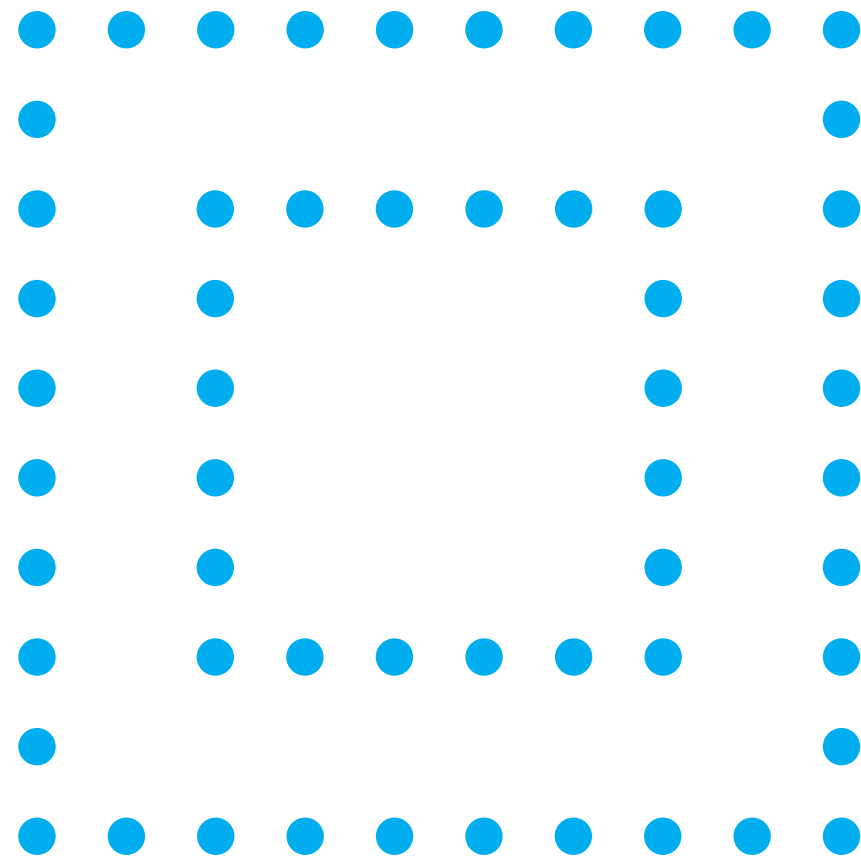
ORGANI DI CONTROLLO

Il controllo contabile del bilancio dell’Ente viene effettuato da un **Collegio dei Revisori dei Conti** costituito da tre membri, iscritti nel Registro dei Revisori legali e nominati dal Direttore unico con il parere favorevole espresso a maggioranza dai membri della Direzione dell’ente.

COMPOSIZIONE DEL COLLEGIO DEI REVISORI (AL 31/12/13)

Ruolo	Nome	Anno di assunzione carica
Presidente del Collegio dei Revisori	Prof. Gianni Mario Colombo	2010
Revisore	Dott.ssa Vittoria Rossotto	2010
Revisore	Prof. Luigi Puddu	2013

Nel 2013 il Collegio dei Revisori ha tenuto 5 riunioni.





## A 2. L'attività di comunicazione e di raccolta fondi

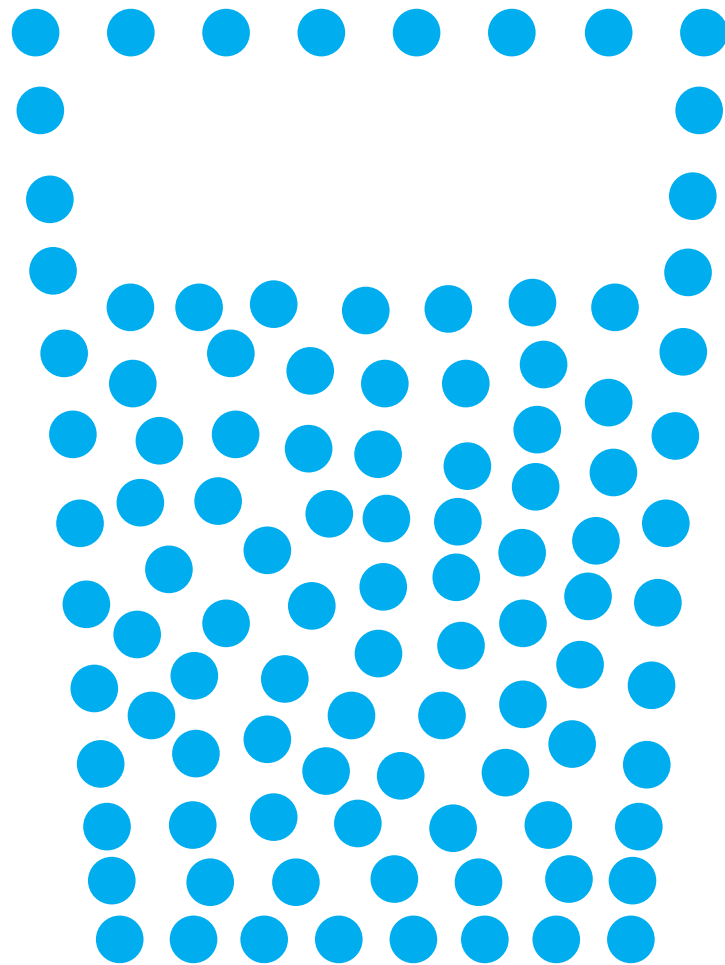
### A 2.1 Come viene realizzata la raccolta di liberalità e contributi

Da sempre la Piccola Casa raccoglie **erogazioni liberali ("offerte") e lasciti testamentari che vengono offerti da molte persone che si riconoscono nella sua missione** e vogliono così contribuire alle attività che vengono realizzate per il suo perseguimento. **Tale raccolta, nella sua modalità tradizionale e tuttora prevalente, non è oggetto di un'azione programmata** e fondata su specifici programmi di promozione. Per lo più le liberalità non sono sollecitate e si fondano su una conoscenza personale dell'attività della Piccola Casa; a ciò si aggiunge la realizzazione di piccole iniziative di raccolta fondi nelle diverse sedi dell'Ente, quali mercatini in cui si propongono manufatti realizzati dagli ospiti.

Un'attività strutturata di comunicazione e raccolta fondi della Piccola Casa della Divina Provvidenza è stata avviata nel maggio 2012 attraverso la **costituzione di un'unità organizzativa dedicata** (Ufficio Progetti e Raccolta Fondi Cottolengo) costituita da due persone: un coordinatore religioso e una dipendente part-time. Obiettivi generali dell'Ufficio sono:

- far conoscere alle persone l'operato della Piccola Casa della Divina Provvidenza;
- promuovere la raccolta fondi a sostegno della Piccola Casa;
- elaborare e presentare a Enti privati e pubblici progetti specifici per le strutture presenti sia in Italia che all'estero dove operano i religiosi cottolenghini;
- promuovere convenzioni o protocolli d'intesa per percorsi di collaborazione con Enti privati e pubblici;
- formare volontari per la promozione della raccolta fondi in favore della Piccola Casa.

L'Ufficio, nel corso del 2013, a Torino, ha creato un gruppo di una decina di professionisti (giornalisti, esperti di marketing e comunicazione, esperti in riprese e video), che a titolo volontario mettono a disposizione le loro competenze per la realizzazione di alcuni progetti di comunicazione. Anche grazie a tale aiuto è stata avviata una funzione di Ufficio Stampa che produce documentazione, video, foto in occasione di eventi e progetti specifici realizzati dall'Ente. Nella stessa direzione è stata stabilita una relazione con la sede di Roma di ManagerItalia, sindacato di dirigenti, quadri e professionisti, che si è reso disponibile a fornire un supporto consulenziale gratuito attraverso i propri associati per progetti da sviluppare nella Capitale. L'Ufficio nel 2013 ha inoltre avviato **la creazione di una rete di volontari** volta a svolgere un ruolo di connessione tra le diverse strutture italiane della Piccola Casa e l'Ufficio stesso in modo tale che le varie iniziative di raccolta fondi siano realizzate in modo omogeneo e coordinato. In questa prospettiva è stato realizzato un seminario sulla comunicazione e la raccolta fondi, rivolto a volontari e religiosi, in tre territori (Torino, Roma e Lunamatrona in Sardegna).



## A 2.2 Le iniziative più significative e i risultati

### CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE

È stato realizzato un video di presentazione del Cottolengo, della durata di 30 secondi, che ha ricevuto a novembre 2013 il patrocinio di Pubblicità Progresso-Fondazione per la comunicazione sociale. A fine anno il video è stato messo in onda a titolo gratuito su due televisioni (Televisione della Repubblica di San Marino e Tv2000); inoltre, nel periodo natalizio è stato proiettato sugli schermi presenti nella metropolitana di Torino, in accompagnamento a locandine sui mezzi pubblici cittadini. Altre uscite sono state previste per il 2014.

### NUOVO SITO WEB

Nel mese di novembre 2013 è stato pubblicato il nuovo sito <http://donazioni.cottolengo.org> che fornisce informazioni sull’Ente, sugli eventi e sulle iniziative in corso e che propone specifici progetti da sostenere attraverso donazioni. Esso si affianca al sito istituzionale della Piccola Casa <http://www.cottolengo.org>.

### CREAZIONE DI UNA “BANCA VIDEO”

Grazie al supporto gratuito di alcuni professionisti è stata avviata la realizzazione di una serie di video da utilizzare per la comunicazione e la raccolta fondi. Oltre al già citato video che ha ottenuto il patrocinio di Pubblicità Progresso, nel corso del 2013 è stato realizzato, in occasione della tre giorni “Cottolengo a porte aperte”, un video sui laboratori manuali degli ospiti.

### EVENTI DI RACCOLTA FONDI

- Nel corso dell’anno presso la Piccola Casa di Torino sono state organizzate due iniziative di raccolta fondi:
- Mercatino Missionario: mercato dell’usato finalizzato a un progetto a favore dei bambini del Centro di Tuuru, in Kenya. Sono stati raccolti 2.247 euro;
  - Evento di Natale: mercatini con vendita di manufatti realizzati da ospiti della Piccola Casa. Sono stati raccolti 24.689 euro destinati al sostegno a distanza di 96 bambini delle Missioni Cottolenghine all’estero.

### EVENTI DI RACCOLTA FONDI

Nel 2013 sono state effettuate 17 richieste di contributi a fondazioni erogative e altre tipologie di enti. Per 11 c’è stato un esito positivo, per un importo complessivo di 655.000 euro<sup>1</sup>.

#### CONTRIBUTI RICEVUTI NEL 2013

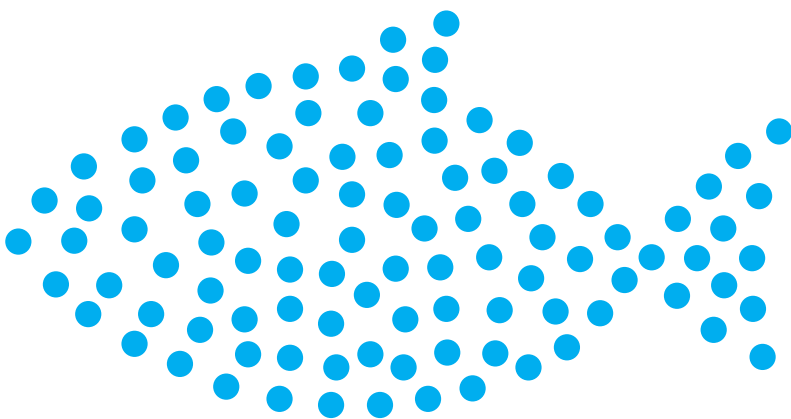
Ente	Progetto - attività	Importo
Compagnia San Paolo	Sostegno attività della Piccola Casa di Torino	300.000
Fondazione privata	Progetto “In sicurezza stiamo bene” (messa in sicurezza del padiglione Santi Innocenti) Piccola Casa di Torino	159.000
Fondazione CRT	Sostegno attività (acquisto letti per Infermeria Suore) Piccola Casa di Torino	80.000
Ufficio Pio	Sostegno attività svolta da Casa Accoglienza Piccola Casa di Torino	23.500
Compagnia San Paolo	Progetto “La povertà ci ri-guarda” (ristrutturazione bagni di Casa Accoglienza) Piccola Casa di Torino	15.000

<sup>1</sup> Tale importo si riferisce alle delibere di erogazione a favore della Piccola Casa formalizzate nel corso del 2013 e differisce dall’importo presente in conto economico (si veda il capitolo “La dimensione economica”), calcolato secondo il principio di competenza economica.

Fondazione Intesa S. Paolo	Sostegno attività svolta da Casa Accoglienza Piccola Casa di Torino	2.500
Fondazione CR Cuneo	Progetto “Sicuramente siamo tranquilli” (messa in sicurezza della struttura) per Piccola Casa di Barge	25.000
Comune di Barge	Sostegno mensa Piccola Casa di Barge	5.000
Comune di Biella	Sostegno attività istituzionale Piccola Casa di Biella	10.000
Fondazione CR di Biella	Sostegno attività istituzionale Piccola Casa di Biella	25.000
Fondazione CRT	Sostegno attività di musicoterapia Piccola Casa di Alba	10.000
TOTALE		655.000

### LA COMPLESSIVA RACCOLTA DI LIBERALITÀ

Complessivamente la Piccola Casa nel 2013 ha ricevuto **liberalità per 16.353.008 euro**. Tale importo comprende il contributo ricevuto derivante dal 5 per mille, pari a 46.788 euro; non comprende invece i contributi da fondazioni e altri enti, di cui si è detto al precedente paragrafo. Nel paragrafo A 3.2 vengono forniti dettagli sulle diverse componenti di tale importo (box “Quadro di insieme delle liberalità ricevute dalla Piccola Casa”).



# A 3.I dati economici dell'Ente nel suo complesso

## A 3.1 Il risultato economico complessivo e per settori di attività

Nel 2013 tutte le sedi della Piccola Casa della Divina Provvidenza hanno sostenuto costi per 127.302.380 euro (+1,8% rispetto al 2012) a fronte di ricavi e proventi per 108.450.119 euro (-3,9% rispetto al 2012). **Ne deriva un risultato negativo per 18.852.261 euro**, superiore del 55,3% al risultato negativo avuto nel 2012.

Gli effetti di tale perdita sul patrimonio netto dell'Ente sono attenuati dal fatto che la Piccola Casa nel corso del 2013 ha ricevuto lasciti di immobili e titoli per un valore complessivo pari a 5.983.563 euro.

La tabella di seguito fornisce i principali dati economici nei diversi settori nei quali opera l'Ente per perseguire la sua missione.

### PRINCIPALI DATI ECONOMICI ANNO 2013 PER SETTORE DI ATTIVITÀ (IN MIGLIAIA DI EURO)

Descrizione	Valore della produzione	Costi della produzione	Differenza valore e costi della produzione	Gestione finanziaria	Gestione straordinaria	Risultato
Assistenza in regime di commercialità	31.316	-53.250	-21.934	-22	-333	-22.290
Assistenza in regime di non commercialità	60	-1.173	-1.113	-1	3	-1.111
Scuole	2.886	-4.474	-1.588	-6	139	-1.456
Ospedale	28.696	-29.545	-849	-0	-220	-1.070
Case per ferie	46	-140	-94	-0	-4	-98
Mensa interna	3.490	-3.429	-61	-1	-27	87
Farmacia interna	4.892	-5.056	-164	-2	-2	-168
Locazione immobiliare	11.990	-8.472	3.518	-1	1.113	4.631
Religiosi	12.294	-17.028	-4.734	308	-608	-5.034
Liberalità	10.369	-1.448	-8.921			8.921
TOTALE	106.038	-124.015	-17.977	274	115	-17.588
Imposte (Ires e Irap)						-1.265
RISULTATO FINALE						-18.853

<sup>2</sup> Si precisa che i dati si riferiscono all'attività svolta dall'Ente in Italia. All'estero i religiosi cottolenghini operano organizzati in soggetti giuridici autonomi dalla Piccola Casa.

<sup>3</sup> Va precisato che tali valori derivano da un'aggregazione dei bilanci delle diverse sedi e settori di attività della Piccola Casa, senza l'eliminazione delle operazioni intercorse all'interno dell'Ente (bilancio aggregato, non consolidato).



Si precisa che:

- **assistenza:** si riferisce alle attività socio-assistenziali (comprensiva di attività pastorale e catechesi) di cui si è dato un quadro di insieme nel par. A 1.2. Da un punto di vista fiscale si distinguono due categorie: attività di assistenza in regime di commercialità, nei casi in cui esiste una convenzione con l’ente pubblico e/o gli utenti pagano una retta, anche se inferiore – come per lo più avviene – al costo di produzione (è questo il caso dei servizi di assistenza per persone anziane e disabili rendicontati nel capitolo 2); attività di assistenza non in regime di commercialità, in cui i servizi sono erogati a titolo gratuito (è questo il caso dei servizi forniti da Casa Accoglienza, rendicontati nel capitolo 3);
- **ospedale:** si tratta dell’ospedale presso la sede di Torino;
- **scuole:** si riferisce alle attività educative di cui si è dato un quadro di insieme nel par. A 1.2;
- **case per ferie:** si tratta di due strutture (a Druento e Saint Vincent), aperte – oltre che ai religiosi e agli ospiti dei servizi residenziali del Cottolengo – a soggetti terzi che vogliono dedicarsi a un periodo di ritiro spirituale o di riposo;
- **farmacia interna:** è presente presso la sede di Torino, opera quale centro di acquisto per il fabbisogno interno di prodotti farmaceutici;
- **mensa interna:** è presente presso la sede di Torino, fornendo i pasti ai degenti del presidio ospedaliero, agli ospiti dei servizi di assistenza, ai bambini e ragazzi della scuola elementare e media, alle persone indigenti che usufruiscono della mensa di Casa Accoglienza, al personale dipendente e al personale religioso residente;
- **locazione immobiliare:** si tratta della locazione degli immobili di proprietà dell’Ente, alcuni dei quali locati a prezzi di mercato e altri a condizioni di favore a persone in situazioni di necessità (-> par. 3.1);
- **religiosi:** si tratta dei costi connessi alla vita personale di suore, fratelli e sacerdoti cottolenghini (tra i quali utenze, manutenzione delle strutture, personale dedicato a religiosi a riposo, servizi di pulizie, ecc.). I proventi sono relativi alle pensioni e agli stipendi spettanti ai religiosi, derivanti dal lavoro svolto al di fuori della Piccola Casa, che vengono percepiti dall’Ente. Il lavoro realizzato nell’ambito della Piccola Casa viene svolto invece senza alcuna remunerazione, per un importo stimato, sulla base delle previsioni dei contratti collettivi di riferimento, pari a circa 10 milioni di euro;
- **liberalità:** tale voce comprende le liberalità ricevute (comprehensive del 5 per mille), sia per specifici servizi/progetti sia senza specifica destinazione.

Rispetto all’anno precedente, si ha un **miglioramento del risultato sia dell’attività di assistenza (in regime di commercialità)** per 1,3 milioni di euro **sia dell’attività dell’Ospedale** per 223.000 euro.

A fronte di tali variazioni positive si sono avute variazioni negative complessivamente più consistenti. In particolare si è avuta:

- una diminuzione delle plusvalenze sulle cessioni degli immobili di proprietà di circa 3 milioni di euro dovuta alla generale crisi del mercato immobiliare;
- una contrazione delle erogazioni liberali che transitano dal conto economico per 1,2 milioni di euro;
- un incremento degli oneri diversi di gestione, riconducibile ai legati relativi alle successioni, per 1,3 milioni di euro;
- un incremento dell’accantonamento al fondo svalutazione crediti per affitti non pagati per 220.000 euro.

## A 3.2 I ricavi e i proventi della gestione caratteristica

Si prendono ora in esame le diverse componenti dei ricavi e proventi della gestione caratteristica, senza distinzione tra i diversi settori di attività.

A tal fine si individuano le seguenti macro-voci:

- ricavi delle vendite e delle prestazioni. Sono costituiti prevalentemente da ricavi da Enti pubblici (per lo più A.S.L.) e da privati, per la prestazione dei servizi nei diversi settori in cui opera la Piccola Casa per perseguire la sua missione; vi sono inoltre i ricavi derivanti dagli affitti degli immobili di proprietà dell’Ente e i ricavi prodotti dalle prestazioni di servizi e dalle cessioni di beni, poste in essere tra le diverse sfere di attività dell’Ente (vendita dispositivi-farmaci e somministrazione pasti);
- contributi: si tratta dei contributi ricevuti da fondazioni e altri enti privati non profit e, per la gran parte, di contributi ricevuti dal Ministero della Pubblica Istruzione per l’attività scolastica;
- pensioni e stipendi dei religiosi dell’Ente, che sono versati alla Piccola Casa;
- erogazioni liberali ricevute, a cui si aggiunge un importo di piccola entità proveniente dal 5 per mille;
- altri ricavi e proventi: sono costituiti prevalentemente da rimborsi della Regione Piemonte per i corsi di formazione della “Scuola Infermieri” presente all’interno del Presidio Ospedaliero.

### RICAVI E PROVENTI DELLA GESTIONE CARATTERISTICA

Oggetto	2013	2012	variazione % 2013-2012	% su totale
RICAVI DELLE VENDITE E PRESTAZIONI	80.176.259	79.470.636	+0,9%	75,6%
Ricavi verso A.S.L.	35.389.768	35.534.533	-0,4%	33,4%
Ricavi verso altri Enti pubblici	742.916	771.406	-3,8%	0,7%
Ricavi verso privati	23.649.161	22.422.151	+5,2%	22,3%
Ricavi da affitti attivi rimborsi spese	12.029.265	11.859.515	+1,4%	11,3%
Ricavi vendita e disposizioni farmaci	4.892.479	5.417.438	-10,7%	4,6%
Ricavi da somministrazione pasti	3.472.670	3.465.593	+0,2%	3,3%
CONTRIBUTI	1.492.667	1.183.314	+20,7%	1,4%
Di cui da fondazioni e altri enti non profit	420.538	71.263	+83,1%	0,4%
PENSIONI E STIPENDI RELIGIOSI	11.900.348	12.430.557	-4,5%	11,2%
EROGAZIONI LIBERALI E 5 PER MILLE	10.369.445	11.579.581	-10,5%	9,7%
Di cui 5 per mille	46.788	37.902	+19,0%	0,04%
ALTRI RICAVI E PROVENTI	2.098.543	2.246.989	-7,1%	2,0%
TOTALE	106.037.272	106.911.077	-0,8%	100,0%

I ricavi generati dagli scambi interni all’Ente, riconducibili principalmente alle cessioni di beni e alle prestazioni di servizi poste in essere dal settore “Farmacia” e dal settore “Mensa” nei confronti degli altri comparti, sono stati pari a 8.447.066 euro.

**QUADRO DI INSIEME DELLE LIBERALITÀ RICEVUTE DALLA PICCOLA CASA**

Complessivamente la Piccola Casa nel 2013 ha ricevuto liberalità per 16.353.008 euro. Infatti, oltre alle erogazioni liberali che vengono contabilizzate in conto economico, la Piccola Casa nel 2013 ha ricevuto liberalità per complessivi 5.983.563 euro che sono state contabilizzate in stato patrimoniale, determinando un aumento del patrimonio netto. La tabella di seguito fornisce un quadro di insieme delle liberalità ricevute nel 2013 dalla Piccola Casa:

LIBERALITÀ IN CONTO ECONOMICO	10.369.445
Da successioni	7.038.000
Offerte	3.284.658
Contributo 5 per mille	46.788
LIBERALITÀ IN AUMENTO PATRIMONIO NETTO	5.938.563
Lasciti in immobili	1.214.833
Lasciti in titoli	4.768.730
TOTALE	16.353.008

Si segnala in particolare:

- acquisti di materie prime e di consumo: le voci più rilevanti sono relative all’acquisto di prodotti farmaceutici e sanitari e all’acquisto di prodotti alimentari;
- servizi: le voci più rilevanti sono relative all’appalto di gestione dei servizi assistenziali, quali assistenza di base, tutelare, infermieristica, educativa e di animazione (per un importo di 10.950.657 euro); alle utenze (per un importo di 8.618.438 euro); ai servizi di ristorazione (per un importo di 5.478.406 euro); ai servizi di pulizia, lavanderia, smaltimento rifiuti (per un importo pari a euro 4.833.187);
- costo del personale: è il costo sostenuto per le 1.336 persone (dato a fine 2013) che operano per l’Ente con contratto di lavoro dipendente. Va evidenziato che nel corso dell’anno hanno contribuito a titolo gratuito alla realizzazione delle attività anche 334 religiosi. Qualora tale lavoro fosse stato retribuito sulla base delle previsioni dei contratti collettivi di riferimento, ci sarebbe stato un costo aggiuntivo per la Piccola Casa (costo figurativo) pari a 10.128.355 euro;
- svalutazioni: il forte aumento rispetto all’anno precedente è determinato in parte dall’accantonamento effettuato per i crediti vantati verso gli inquilini del settore di attività della locazione immobiliare di cui si è detto precedentemente;
- oneri diversi di gestione: le voci più rilevanti sono date dalla “Tassa smaltimento rifiuti” (1.135.618 euro) e dall’Imposta IMU (2.110.271 euro).

A 3.3 I costi della gestione caratteristica

Le diverse componenti dei costi della gestione caratteristica sostenuti dall’Ente sono rappresentate nella tabella di seguito. I valori comprendono anche i costi prodotti dalle prestazioni di servizi e dalle cessioni di beni posti in essere reciprocamente tra le diverse sfere di attività dell’Ente, che incidono sul conto economico per 9.227.452 euro.

COMPONENTI COSTI DELLA GESTIONE CARATTERISTICA

Oggetto	2013	2012	variazione % 2013-2012	% su totale
Acquisti di materie prime e di consumo	19.395.007	21.013.504	-7,7%	15,6%
Servizi	44.415.873	44.132.337	+0,6%	35,8%
Godimento beni terzi	445.801	513.251	-13,1%	0,4%
Costo del personale	41.139.319	40.903.021	+0,6%	33,2%
Ammortamenti	9.779.242	9.862.640	-0,8%	7,9%
Svalutazioni	1.116.090	370.944	+200,9%	0,9%
Variazione rimanenze	-69.049	-86.657	-20,3%	-0,1%
Oneri diversi di gestione	7.792.811	6.498.206	19,9%	6,3%
TOTALE	124.015.094	123.207.245	+0,7%	100,0%



**Studio grafico:**

Noodles Comunicazione Srl

**Fonti fotografiche:**

a cura dell'Ufficio Progetti e Raccolta  
Fondi Cottolengo

**Tipografia:**

CDM Servizio Grafico srl

**Mese e anno di pubblicazione:**

Ottobre 2014

**Questo bilancio sociale**

**è scaricabile in formato pdf dai siti:**

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

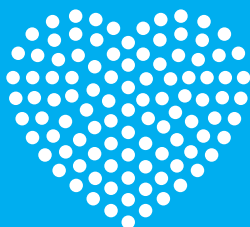
[donazioni.cottolengo.org](http://donazioni.cottolengo.org)

**Per informazioni e suggerimenti:**

800121952







**Cottolengo™**  
PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

Numero Verde  
**800 121952**



donazionicottolengo



infodonazioni@cottolengo.org



cottolengo.org  
donazioni.cottolengo.org