

La Piccola Casa nel 2017: il plusvalore della nostra attività in sintesi

1.135 ALUNNI DELLE SCUOLE	185 STUDENTI UNIVERSITARI	960 PARTECIPANTI AI CORSI DI FORMAZIONE	160 GIOVANI VOLONTARI RESIDENZIALI	5.304 PELLEGRINI
1.435 OSPITI ASSISTENZA RESIDENZIALE	1.733.171 ORE DI ASSISTENZA	1.338 SERVIZI DOCCIA	2.007 SET DI VESTIARIO	97.130 PASTI GRATUITI
6.128 RICOVERI IN OSPEDALE	<p>IL CUORE DELLA PCDP PULSA PER MOLTE PERSONE IN ITALIA E NEL MONDO</p>  <p>CottolengoTM PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA</p>			2.331 PACCHI VIVERI
43.872 GIORNATE DI DEGENZA				1.845 BUONI CARNE
414.982 PRESTAZIONI AMBULATORIALI				14 SCUOLE
1.330 DIPENDENTI				155 POSTI LETTO IN OSPEDALE
219 OPERATORI RELIGIOSI IN ORGANICO				
PIÙ DI 640 OPERATORI ESTERNI	OLTRE 1.300 VOLONTARI	29 STRUTTURE DI ASSISTENZA RESIDENZIALE	2.564 IMMOBILI DI PROPRIETÀ	
1.548 IMMOBILI UTILIZZATI A FINI SOCIO-ABITATIVI	164.426 PERSONE ACCOLTE O ASSISTITE NELLE MISSIONI	26 MISSIONI ALL'ESTERO		

La Piccola Casa è un segno,
particolarmente eloquente,
della presenza amorosa di Dio nel
tessuto della nostra storia umana.
L'amore è la spiegazione di tutto.

Messaggio di Papa Giovanni Paolo II, 1980.

Indice

LA PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA: SENSO DI UNA PRESENZA!	6
Linee guida del Bilancio Sociale	8
LA NOSTRA IDENTITÀ	9
Visione, missione e valori	10
Il nostro cammino	17
Gli ambiti di operatività	20
I nostri interlocutori	22
IL GOVERNO E LE RISORSE	26
Il sistema di governo e di controllo	26
L'organizzazione della gestione	27
Gli operatori	30
Operatori religiosi e laici	
I volontari	
<i>Un focus sui volontari attivi a Torino</i>	
Le risorse patrimoniali ed economiche ed il valore distribuito	35
Risultati e punti di attenzione	
Il valore aggiunto della Piccola Casa	
LE ATTIVITÀ	39
Attività di accoglienza ed assistenza	41
Il metodo Cottolenghino per la cura della persona	43
Servizi di assistenza residenziale	46
Le Case per le persone anziane e le persone con disabilità	
Le Comunità per i minori	
L'accoglienza delle donne in difficoltà	
Servizi socio-assistenziali per le fragilità sociali	55
Il Centro di Ascolto	
Casa Accoglienza	
Servizi per esigenze abitative	
Altri servizi sociali	
Gli operatori	58
Attività sanitarie dell'Ospedale Cottolengo	60
Attività di ricovero e assistenza ospedaliera	64
L'area Medica	
L'area Chirurgica	
Attività ambulatoriali	72
La qualità	73
Le specificità legate all'obiettivo di missione: la centralità del paziente	76
Gli operatori	80
Il Centro di Formazione	81
I corsi universitari	
Le iniziative di formazione e aggiornamento professionale	
Attività educative e di formazione	87
Le scuole del Cottolengo	88
Un focus su Torino	
Le altre attività di formazione	97
La diffusione della missione	99
Attività culturali, spirituali e di sensibilizzazione	99
Il dialogo e l'incontro con i giovani volontari	
L'accoglienza dei gruppi di pellegrini	
Le attività pastorali	
La comunicazione, la raccolta fondi e le "collette"	102
La gestione e valorizzazione del patrimonio per la continuità della missione	104
LE NOSTRE MISSIONI NEL MONDO	105

La Piccola Casa della Divina Provvidenza: senso di una presenza!

Le sfide riservate ad un ente come la Piccola Casa della Divina Provvidenza, con la veneranda età di centonovant'anni, sono molteplici: mantenere la sua identità pur nell'inevitabile e vorticoso cambiamento dei tempi, coniugare la *mission* del Fondatore - immutato orizzonte di senso per chi decide di condividerla e giocarsi anche la vita sui valori da essa espressi -, e le sue concretizzazioni nella storia attraverso opere e gesti che hanno "il profumo del Cottolengo"; il dialogo con la cultura che nel tempo elabora visioni dell'uomo a volte positive, altre volte discutibili, soprattutto quando si riflette sul valore inviolabile della vita umana e il riconoscimento incondizionato della sua dignità. E se sempre dobbiamo mantenere un orecchio teso ad ascoltare i suggerimenti che vengono "dall'Alto", dall'altra dobbiamo avere un orecchio teso ad ascoltare i bisogni degli uomini, soprattutto dei poveri, degli indigenti, dei malati, di quelli che, secondo il pensiero del Fondatore, non trovano risposta al loro bisogno di vivere dignitosamente, di curarsi adeguatamente, di formarsi come è necessario, di trovare persone con cui essere in relazione per affrontare il disagio della solitudine e della fatica. Sono quelli che, con un'immagine tanto forte quanto significativa, Papa Francesco chiama "vittime della cultura dello scarto". Una bella sfida, questa, tenuto conto che essa deve coniugarsi non solo con le necessarie risorse umane, ma anche con le indispensabili risorse economiche. E tutto per un unico scopo: testimoniare l'amore del Padre celeste per i suoi figli e promuovere la salute integrale di quanti abbiamo l'onore di servire.

La Piccola Casa sta vivendo davvero un tempo di cambiamento accelerato che trova la sua espressione più visibile nella diminuzione di personale religioso e nella collaborazione con operatori laici sempre più numerosi, richiedendo un impegno molteplice caratterizzato sia da un investimento economico importante, sia dalla formazione alla filosofia dell'ente per quanti operano nelle nostre realtà, sia da una riorganizzazione capace di sostenere i nuovi assetti. Ma questo non è l'unico fronte con cui confrontarsi!

La crisi demografica, per esempio, che sta segnando il nostro Paese e le importanti conquiste della scienza medica, stanno cambiando il volto di quanti bussano alla porta delle nostre strutture: diminuiscono le persone con disabilità cognitive congenite, che hanno caratterizzato la storia del Cottolengo fino ad identificarla, e aumentano gli anziani, soprattutto non autosufficienti o con patologie neurodegenerative, che richiedono una risposta sempre più urgente e impegnativa. Con loro cresce anche il numero di quanti, segnati dalla povertà e dall'indigenza, chiedono accoglienza, risorse economiche, alloggi, cure, istruzione o anche solo un piatto di minestra. Sono questi nuovi fronti che la Piccola Casa tenta di prendere in considerazione, senza distogliere la sua attenzione dai cosiddetti "ospiti storici", per lo più persone con disabilità, che da decenni condividono la vita con la famiglia cottolenghina senza soluzione di sorta e a totale carico dell'ente.

La presentazione del Bilancio Sociale è occasione propizia per rendere grazie al buon Dio per quanti ancora oggi credono nella nostra missione, la condividono e la sostengono con le loro donazioni, piccole o grandi che siano. Un ente

che per scelta e missione specifica decide di prendersi cura degli indigenti non può che avere un bilancio economico "in rosso"; ma è nostra esperienza quotidiana che ogni qualvolta scegliamo di servire i poveri, si generano altre dinamiche che talvolta ci sorprendono per la loro efficacia. Sappiamo bene la fatica che sta attraversando il sistema di *welfare* sociale e non vogliamo sottrarci alla promozione di una giustizia sociale dovuta ai poveri che accogliamo. Facendo eco a quanto ebbe a dire il Cottolengo a chi non voleva dare la possibilità ai poveri della Piccola Casa di accedere alle strutture termali di Acqui Terme, gli ospiti della Piccola Casa sono cittadini con eguali diritti alla cura e alla salute come gli altri. Questo criterio di giustizia è tenuto presente, ma mentre si cerca di ottenere per loro quanto gli spetta, le mani non si fermano e, pur con le nostre forze limitate, si cerca di rispondere con generosità, amore e competenza a quanti incontriamo sul nostro cammino e che chiedono il nostro aiuto.

Di tutto questo il Bilancio Sociale, che avete tra mano, cerca di raccontare attraverso numeri, storie e presentazione dei servizi, quanto ha caratterizzato l'attività del 2017, con l'esigenza di mostrare che il bene proviamo anche a farlo bene. La rendicontazione sociale qui presentata rispetta i principi di correttezza e veridicità, ritenendo che la trasparenza nei confronti di tutti gli *stakeholders* costituisca un valore portante.

Grazie al Bilancio Sociale la Piccola Casa della Divina Provvidenza può essere osservata e valutata da tutti, come una "casa di vetro" trasparente, che mostra l'impegno profuso al suo interno da una molteplicità di persone per il perseguimento della sua missione.

Sappiamo che alla rendicontazione sociale deve accompagnarsi anche una adeguata trasparenza nella rendicontazione delle performance economiche. La ricerca dell'economicità e dell'efficienza gestionale deve supportare il perseguimento della missione e l'erogazione di servizi di qualità, con attenzione totale alla persona e ai suoi bisogni. Ma l'ottica che il Bilancio Sociale vuole e deve esprimere non è meramente economica, anche se non manca la coscienza che l'equilibrio economico-patrimoniale costituisca una condizione necessaria per produrre nel tempo un risultato sociale efficiente e coerente con la missione. Siamo coscienti della necessità di una gestione sempre più oculata, che mira al perseguimento dell'equilibrio economico e alla conservazione del patrimonio, affinché la Piccola Casa possa continuare ad adoperarsi nel tempo ed a perseguire efficacemente la sua missione. In tal senso vanno anche gli sforzi per valorizzare al massimo il patrimonio immobiliare della Piccola Casa, perché sia risorsa e garanzia per il finanziamento delle attività carismaticamente significative.

Nel rinnovare il mio ringraziamento a quanti, nei modi più diversi e con le varie responsabilità, interni ed esterni, collaborano alla sfida che la carità di Cristo ci spinge ogni giorno ad operare, siamo contenti di poter concorrere a rendere questa nostra società più umana e solidale con gli ultimi.

Don Carmine Arice
Padre della Piccola Casa
della Divina Provvidenza



Linee guida del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale completa ed integra l'informativa del Bilancio di esercizio, consentendo di dare risalto alla valenza sociale delle attività senza fine di lucro svolte dalla Piccola Casa della Divina Provvidenza (PCDP). Questa ottica del Bilancio Sociale, inteso quale elemento qualificante della più ampia rendicontazione ed informativa istituzionale, consente di fornire, alla pluralità dei soggetti interessati alle attività svolte dalla PCDP (definiti *stakeholders*) una lettura dei risultati raggiunti, che coniuga la dimensione valoriale e di missione con i dati economico-patrimoniali.

I dati e le informazioni contenuti nel presente Bilancio Sociale sono riferiti all'anno 2017. I dati economico-patrimoniali sono tratti dalla contabilità generale e sono coerenti con quelli riportati nel Bilancio di esercizio. Le informazioni di natura non finanziaria sono state tratte dagli altri sistemi informativi dell'Ente e convalidate dal Responsabile delle singole strutture di riferimento.

In merito alla metodologia adottata, per la stesura del Bilancio Sociale sono stati considerati i principali *standard* nazionali e internazionali redatti per la rendicontazione sociale e l'informativa non finanziaria, al fine di fornire al lettore un documento sufficientemente strutturato e comparabile con altre realtà *non profit* attive negli stessi ambiti operativi. In particolare, sono stati presi in considerazione: le Linee guida emanate dalla Agenzia per il Terzo Settore (già Agenzia per le ONLUS) in materia di redazione del bilancio sociale delle organizzazioni *non profit*; lo schema del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale); i *Sustainable Reporting Standards* definiti dal *Global Reporting Initiative* (GRI).

Particolare attenzione è stata posta al rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e materialità. Il miglioramento del processo di rendicontazione sociale, necessariamente progressivo, potrà determinare nei successivi esercizi ulteriori affinamenti nell'evidenziazione del valore sociale prodotto dalla PCDP a vantaggio delle diverse categorie di *stakeholder* con cui si confronta, nonché nell'ulteriore accrescimento della conformità del Bilancio Sociale ai principi di rendicontazione. I contenuti del documento potranno arricchirsi anche grazie ai riscontri, interni ed esterni, che saranno ottenuti a seguito della divulgazione del Bilancio Sociale.

La redazione è stata curata coinvolgendo primariamente i membri del Collegio Direttivo ed i responsabili di tutte le Direzioni della PCDP; ma significativamente più ampia è stata la collaborazione per la raccolta delle informazioni e dei dati necessari per la stesura del Bilancio Sociale da parte degli operatori religiosi, dei responsabili e dei dipendenti delle singole strutture e dei volontari del Cottolengo. Il lavoro è stato realizzato con il supporto specialistico della PMD Consulting.

Il Bilancio Sociale, su proposta del Padre Generale, è stato approvato dal Collegio Direttivo in data 24 settembre 2018.

LA NOSTRA IDENTITÀ

La **Piccola Casa della Divina Provvidenza (PCDP)** è stata fondata da San Giuseppe Benedetto Cottolengo nel **1828** ed ha iniziato ad operare con questa denominazione nel **1832**. La Piccola Casa è nata per servire le persone povere e prive di sostegno umano e, per questo motivo, il suo Fondatore ha voluto offrire **un ambiente accogliente in cui prendersi cura di tutti gli aspetti della persona**. In base a quanto indicato dall'art. 3 dello Statuto, la PCDP 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**. La relazione con la persona in difficoltà è, quindi, finalizzata al recupero e all'affermazione della **dignità umana in senso globale**.



La PCDP, anche detta il "**Cottolengo**", è stata giuridicamente riconosciuta nel 1833 con Decreto del Re Carlo Alberto e, a partire dal 22 maggio 1981, è qualificata come **ente morale** avente natura e capacità giuridica privata, **che opera senza scopo di lucro**. L'Ente è attualmente iscritto al Registro delle persone giuridiche della Prefettura di Torino. Nel tempo la Piccola Casa si è strutturata in varie **Comunità di persone** consacrate e ospiti in difficoltà ed ha sviluppato una serie di servizi nell'ambito dell'assistenza, in ambito sanitario e in quello della formazione.

La sua attività si svolge grazie all'impegno profuso, volontariamente e gratuitamente, dagli **operatori religiosi** appartenenti ai **tre Istituti** fondati da San Giuseppe Benedetto Cottolengo (le **Suore** di San Giuseppe Benedetto Cottolengo, i **Fratelli** Cottolenghini e i **Sacerdoti** Cottolenghini). Tali Congregazioni religiose, pur concorrendo al governo e alla operatività della Piccola Casa della Divina Provvidenza, sono da questa giuridicamente distinte; per tale motivo il Cottolengo non è un Ente ecclesiastico.

Agli operatori religiosi si affiancano gli **operatori laici, dipendenti** delle diverse strutture operative della Piccola Casa e delle imprese esterne fornitrici di servizi, nonché i **volontari**.

Questa molteplicità di collaboratori, che operano mettendo a frutto il supporto dei benefattori e di tutti i soggetti esterni e delle istituzioni che cooperano con la PCDP, nel tempo ha consentito alla **Casa Madre di Torino** di ampliare il proprio raggio di azione, sviluppando **una molteplicità di altre Case sparse sul territorio italiano**, grazie alle quali è stato possibile raggiungere un **numero sempre più elevato di persone fragili e bisognose**. Tutte le Case sono parte integrante della Piccola Casa della Divina Provvidenza e vengono coordinate e gestite in modo unitario dalla Casa Madre di Torino.

Il Bilancio Sociale verte su questa articolata struttura operante in Italia, in coerenza con la struttura giuridica dell'Ente e con i dati economico-patrimoniali rendicontati nel suo Bilancio di esercizio.

Va evidenziato, tuttavia, che la **missione della PCDP è stata diffusa nel mondo**, grazie all'opera dei tre Istituti religiosi Cottolenghini. Infatti in **Europa**, oltre alle Case italiane, opera anche una struttura residenziale per anziani con sede a Gordevio, in Svizzera. In aggiunta, negli anni si è dato vita a numerose **Missioni**,

oggi presenti in **Africa**, nelle **Americhe** e in **Asia**. Tutte le **Case** insediate in questi continenti costituiscono **soggetti giuridici autonomi** rispetto alla Piccola Casa della Divina Provvidenza operante in Italia, con cui **condividono il carisma Cottolenghino** del suo Fondatore. Sebbene queste Case non rientrino nel “perimetro” del bilancio economico-patrimoniale della sede italiana della Piccola Casa della Divina Provvidenza, nella parte conclusiva del Bilancio Sociale viene sinteticamente rendicontata anche questa opera di sviluppo delle **Famiglie Cottolenghine nel mondo**, al fine di testimoniare la ricerca di senso e il continuo ed intenso impegno profuso nella concreta diffusione della missione, anche al di là dei confini nazionali e giuridici.

Visione, missione e valori

LA VISIONE

La visione strategica consente di tener viva la propria missione muovendosi in un contesto normativo e sociale in continua evoluzione. Nel tempo, infatti, è necessario reinterpretare e tradurre la missione in attività e servizi coerenti con il contesto ed efficaci rispetto alle esigenze delle persone.

La lunga e severa crisi economica ha comportato una progressiva riduzione delle risorse pubbliche a sostegno del sistema di *welfare*. A ciò si affianca una diffusa crisi valoriale, probabilmente acuita dal negativo contesto economico, che riflette una prepotente affermazione della “cultura dello scarto”: l’anzianità, la disabilità non sempre sono accettate e talvolta sono vissute come un problema di cui non occuparsi in prima persona, in una logica indifferente o addirittura egoista. Questa “mentalità” porta a considerare le persone anziane, con disabilità e, più in generale, le persone fragili quasi “vite non degne di essere vissute”.

In un contesto in cui si afferma la cultura dello “scarto”, la **visione** che ispira l’azione della **Piccola Casa** è che sia necessario operare per affermare il **valore sacro della vita umana, concorrendo a realizzare una società solidale e capace di garantire ai più deboli condizioni di vita dignitose**.

Nella piena consapevolezza che la **dignità dell’uomo sia incondizionata e che ogni vita sia degna di essere vissuta**, la Piccola Casa contrappone alla cultura dello scarto la **cultura dell’amore e della carità intraprendente: con il concreto e quotidiano gesto della cura, competente e premurosa, si afferma la dignità dell’uomo** [tratto dagli “Orientamenti pastorali 2017-2018 della Piccola Casa della Divina Provvidenza” pubblicati da Padre Carmine Arice ad ottobre 2017].

Ispirandosi a questa visione, la Piccola Casa continua, quindi, a perseguire con crescente determinazione la propria missione. **L’unica ragion d’essere della Piccola Casa è, da sempre e ancor oggi, prendersi cura delle vite fragili, sofferenti e povere, offrendo risposte concrete.**

Lo sguardo è la prima forma di cura, perché arriva prima della voce e delle mani ed è la finestra del cuore.

Come ha detto Papa Francesco nel discorso tenuto presso la PCDP il 21 giugno 2015, **il Cottolengo insegna “un diverso sguardo sulla vita”, perché ama queste persone.**

Ciò che non cambia è il Vangelo e il carisma Cottolenghino.

Una società che non riesce ad accettare i sofferenti è crudele e disumana.

[Papa Benedetto XVI, 2007]

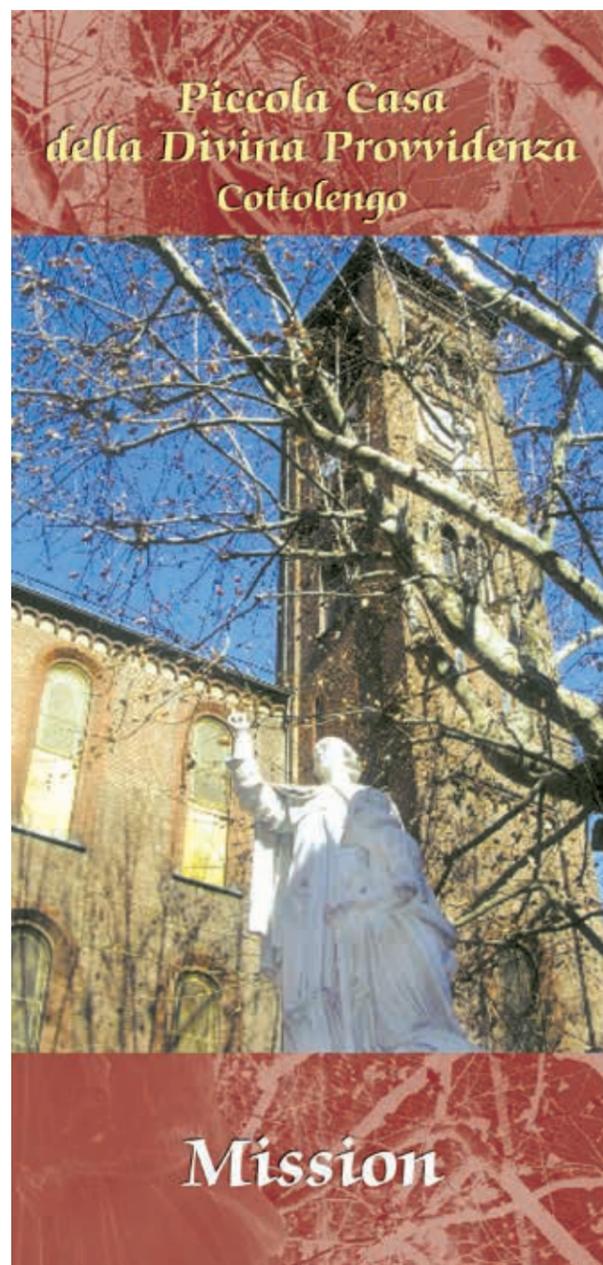
L’emergere di nuovi e più diffusi bisogni sociali, di accoglienza e assistenza, fa sì che la missione della PCDP continui ad essere fortemente attuale e, al contempo, sfidante da perseguire sul piano operativo ed economico. Come chiarito dal Padre Generale del Cottolengo, Padre Carmine Arice, **oggi la sfida maggiore** sul piano operativo viene dalla “**povertà sanitaria**”: milioni di persone non riescono a curarsi per ragioni economiche; 1,2 milioni di anziani soffrono di patologie neurodegenerative; c’è poi una emergenza legata alla salute mentale, prima causa di disabilità; non indifferente è l’aumento della povertà assoluta e relativa, com’è a tutti noto [Rapporto Censis-Rbm Assicurazione Salute, presentato al Welfare Day il 6 giugno 2018].

Alla luce di questa situazione la Piccola Casa deve continuare nel proprio impegno per **assicurare l’erogazione di servizi di qualità** che aiutino efficacemente le persone assistite in tutte le loro esigenze e, al contempo, deve perseguire il mantenimento di **condizioni di economicità** gestionali.

Questa logica di **sostenibilità duratura**, capace di contemperare le esigenze sociali con quelle economiche, è la **sfida strategica** di medio lungo termine **per il Cottolengo**.

In questa ottica, il Bilancio Sociale costituisce uno strumento importante per dare conto delle modalità con cui la Piccola Casa persegue questi obiettivi strategici, al fine di **assicurare la piena ed efficace continuità della propria missione**; esso è, quindi, indirizzato soprattutto a quanti, condividendo l’importanza di questa scelta, dedicano tempo, impegno, risorse e donazioni per supportarla nel tempo.

Non basta fare del bene, ma bisogna farlo bene per assicurare la continuità della missione.



IDENTITÀ

La Piccola Casa della Divina Provvidenza, fondata da San Giuseppe Cottolengo, è una istituzione civile ed ecclesiale. Ha come fondamento la Divina Provvidenza, come anima la carità di Cristo, come sostegno la preghiera, come centro i Poveri. Essa comprende suore, fratelli, sacerdoti e laici che a vario titolo realizzano le sue finalità.

I DESTINATARI

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

I VALORI

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.

COME UNA GRANDE FAMIGLIA

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.

GLI STRUMENTI

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.

UN'UMANITÀ NUOVA

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.

Accogliere le persone più fragili e offrire risposte alle loro esigenze.

Coerentemente con la propria visione del contesto in cui opera, la Piccola Casa promuove lo **sviluppo umano integrale**.

Prendersi cura della "totalità della persona" significa rispondere non solo ai bisogni fisici e materiali, ma anche a quelli spirituali, psicologici e formativi delle persone fragili e in situazione di bisogno.

Mettere la persona al centro, ricordando che "prendersi cura" della persona è diverso dal semplice "curarla"

"Particolarmente portato a fare tutto il bene che poteva verso i poveri, il Cottolengo prestò assistenza ai malati e si prese cura di persone povere e abbandonate, preparando una casa, nella quale, in un clima di famiglia, fosse loro riconosciuta dignità di vita".

[Tratto dalla "Dimensione apostolica" del Carisma di S. G. B. Cottolengo]



La persona è al centro della missione della Piccola Casa della Divina Provvidenza, che si adopera per prendersi cura a 360 gradi dei bisogni delle persone fragili, nel rispetto degli insegnamenti e dell'opera di San Giuseppe Benedetto Cottolengo. La Piccola Casa parla il linguaggio universale dell'amore vissuto sino alle estreme conseguenze, a partire

"Anche i piccoli hanno diritto alla loro reputazione"

Con queste parole San G. B. Cottolengo esprimeva il desiderio che a ciascuno sia riconosciuta la sua dignità: ogni persona è unica, originale, irripetibile.

dal suo Fondatore che, delle parole di Gesù *“Ogni volta che avete fatto queste cose a uno solo di questi miei fratelli più piccoli, l’avete fatto a me” (Matteo 25,40)*, ne fece un programma di vita concreto e provocatore.

Il Cottolengo esprime concretamente il suo desiderio di raggiungere tutti i fratelli e le sorelle: dai piccoli neonati già segnati da malattie, ai bambini e ai giovani nel loro bisogno educativo, agli adulti e anziani particolarmente segnati da malattia e sofferenza fisica, mentale, morale e spirituale.

Il prediligere le persone più bisognose e il **prodigarsi per il loro bene** materiale e spirituale, **con amore, premura e spirito di sacrificio** è il cuore dell’azione caritativa cottolenghina, che vede nel prossimo il volto di Cristo da servire «con la massima espansione di carità, pazienza, tenerezza e zelo», come insegnava San G. B. Cottolengo. A questi principi, che riflettono la pastoralità insita nella missione, si ispira da sempre l’opera della Piccola Casa della Divina Provvidenza.

Per la PCDP **accogliere l’altro** significa ascoltare e offrire una risposta alle sue esigenze nelle diverse fasi della vita, **per consentirgli di vivere il meglio di se stesso e di non desiderare di morire**, anche di fronte alle sfide più ardue.

I VALORI

La **sacralità della vita umana** è il **punto centrale del sistema di valori** alla base della missione della PCDP ed a cui si ispirano i principi di comportamento di chi concorre, giorno per giorno, al suo perseguimento.

Con l’accompagnamento e la cura, che non giudica e unicamente ama, i Cottolenghini raggiungono persone che hanno bisogno non solo di beni materiali, ma anche del riconoscimento di una dignità mai perduta, nonostante le situazioni più estreme.

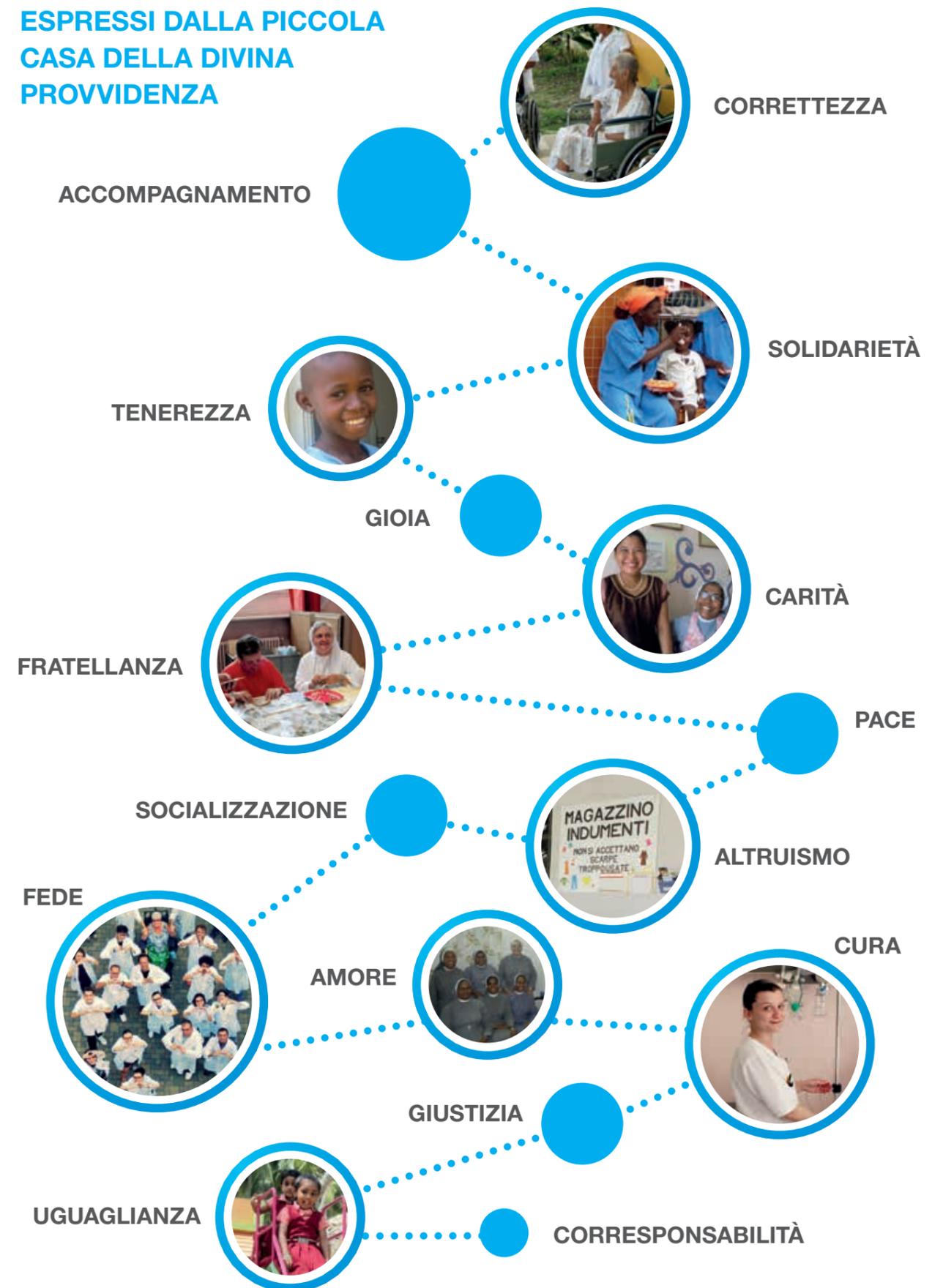
L’obiettivo della **difesa della dignità della persona**, qualsiasi sia la sua situazione fisica, mentale, sociale e spirituale, è perseguito dalla Piccola Casa della Divina Provvidenza, da sempre impegnata nella ricerca della **giustizia**, della **pace** e dello **sviluppo umano integrale**.

L’amore è la spiegazione di tutto.
Un amore che si apre all’altro nella sua individualità irripetibile e gli dice la parola decisiva: voglio che tu ci sia.

[Papa Giovanni Paolo II, 1980]

Riconoscere a ciascuno la sua unicità vuol dire fargli sperimentare la bellezza del sentirsi prezioso ed amato.

I VALORI QUOTIDIANAMENTE ESPRESSI DALLA PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA



L'ATTUALITÀ DELLA MISSIONE E DEI VALORI DELLA PCDP: COME INTERPRETIAMO OGGI IL SENSO DELLA VITA?

Anche nel nuovo quadro normativo in materia di biotestamento, **continueremo a servire la vita in ogni attimo della sua esistenza, anche quando è fragilissima e debole.** Di fronte ad una richiesta di morte la nostra struttura non potrà mai rispondere positivamente. Il tema vero da affrontare è quello di creare condizioni che permettano a chi è solo, in difficoltà e in situazione di acuta sofferenza, di non invocare la morte, a cominciare dalle persone anziane che si trovano in povertà e afflitte da patologie gravi. Invece vediamo prevalere troppo spesso la cultura dello scarto, che spinge le persone più deboli a dire «tolgo il fastidio».

Nessuno può arrogarsi il diritto di decidere se la vita di un altro è più o meno degna.

Il criterio della proporzionalità delle cure, definito nella Carta per gli Operatori Sanitari e richiamato da Papa Francesco, afferma che nutrizione e idratazione sono da mantenere quando “non risultino troppo gravose”, mentre in altri casi “non sono giustificate”. Non è accettabile una visione della vita per la quale solo chi è vincente merita di sopravvivere.

La cultura della vita è all'opposto della cultura dello scarto.

Padre Carmine Arice

*in "Incontri. Periodico della Famiglia Cottolenghina"
marzo 2018*

In quasi due secoli di vita la PCDP ha ampliato le proprie strutture ed attività per rispondere ad una pluralità di bisogni espressi da un numero sempre più elevato di persone, in diverse aree geografiche.

1828

Le “tappe” importanti di questo lungo cammino sono estremamente numerose e, non potendo richiamarle tutte, ci limitiamo a rappresentarne solo alcune che tracciano il percorso seguito a partire dal **1828**, allorquando San Giuseppe Benedetto Cottolengo iniziò la sua opera a favore delle persone bisognose di cura, dei poveri e degli emarginati.

1832

LA FONDAZIONE DELLA PICCOLA CASA

La Piccola Casa della Divina Provvidenza, fin dai tempi della fondazione avvenuta nel **1832**, si è costituita in diverse Famiglie,

ovvero comunità di ospiti e di religiosi, al fine di realizzare una varietà di servizi prestati alle persone in stato di fragilità ed abbandono: quelli sanitari e di pronta accoglienza, il servizio a domicilio, l'istruzione e l'educazione. Tale impronta è stata resa visibile già nell'arco dei primi anni di operatività.

Nella realizzazione di questo percorso il Fondatore ha immediatamente trovato la collaborazione di laici volontari, a cui si sono poi affiancati operatori religiosi per volontà dello stesso San Giuseppe Benedetto Cottolengo, che sin dai primi anni di attività, a fronte del progressivo aumento delle persone accolte, aveva avvertito l'esigenza di assicurare continuità al servizio offerto.

LA CREAZIONE DEI TRE ISTITUTI RELIGIOSI COTTOLENGHINI

1830

Per questo motivo nel **1830** nacque l'Istituto delle “Figlie della Carità”, successivamente chiamate “Suore di San Giuseppe Benedetto Cottolengo”; l'Istituto è stato approvato dalla Santa Sede come Congregazione Religiosa di Diritto Pontificio nel **1959** ed è distinto in due Famiglie di Suore, l'una di vita contemplativa e l'altra di vita apostolica. Le Suore condividono la loro vita con le persone povere e fragili sia all'interno della Piccola Casa della Divina Provvidenza, che sul territorio.

Gli altri due Istituti religiosi a cui ha dato vita San G. B. Cottolengo sono quelli dei Fratelli Cottolenghini e dei Sacerdoti Cottolenghini. La famiglia religiosa dei Fratelli fu fondata nel **1833** ed è stata approvata dalla Santa Sede come Congregazione di diritto pontificio nel **1965**. I Sacerdoti, fondati nel **1841**, si sono costituiti in una Società di vita apostolica di diritto pontificio, approvata dalla Santa Sede nel **1969**; in precedenza erano sacerdoti secolari incardinati nelle rispettive diocesi di origine a servizio della Piccola Casa.

**1833
1841**

Questi tre Istituti religiosi assicurano la continuità dell'opera del Fondatore della Piccola Casa, esprimendone gli organi di governo e operando per lo sviluppo delle sue attività

«San Giuseppe Cottolengo è per il nostro Paese una figura di riferimento tra le più importanti. Ma il 'Cottolengo' come istituto è al centro dei pensieri di tanti italiani, perché è uno dei punti più alti della solidarietà, dell'affetto e dell'amore per gli altri.»

Intervento del Presidente della Repubblica, Sergio Mattarella, durante la visita del 7.11.2017 alla Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino.



[Tratto da "Incontri. Periodico della Famiglia Cottolenghina", gennaio 2018]

1981

(artt. 4, 5 e 6 dello Statuto). Come già richiamato, le tre Congregazioni sono giuridicamente distinte dalla **Piccola Casa della Divina Provvidenza**, che pertanto non è un Ente ecclesiastico, bensì è qualificata dal **22 maggio 1981** come **Ente morale di diritto privato con personalità giuridica**.

LA CRESCITA DELL'OSPEDALE

La **cura dei malati è stata la prima attività** a cui si è dedicato, fin dagli inizi, San Giuseppe Benedetto Cottolengo, tanto che la struttura già nel **1832** accoglieva 210 malati. La crescita fu estremamente rapida, in considerazione del ruolo che questa struttura assumeva nel contesto sociale e sanitario.

1938

Nel **1938** l'Ospedale Cottolengo di Torino è stato classificato come "ospedale di terza categoria", secondo la legge ospedaliera promulgata in pari data. Nel 1977 la Regione Piemonte ha autorizzato la Piccola Casa all'apertura e all'esercizio della Casa di Cura Privata "Cottolengo". Quattro anni dopo è stata riconosciuta la natura giuridica privata della Piccola Casa.

2003

Nel **2003** la Giunta Regionale del Piemonte ha riconosciuto in via definitiva l'**accreditamento dell'Ospedale**: si tratta di un provvedimento molto importante, che consente alla struttura sanitaria la possibilità di erogare tutte le prestazioni assistenziali per conto del **Servizio Sanitario Nazionale (SSN)**.

2006

Il riconoscimento della centralità e dell'importanza del ruolo della struttura nella sua area di insediamento è stato ulteriormente confermato nel **2006** quando, con Deliberazione del Consiglio Regionale della Regione Piemonte, l'Ospedale Cottolengo viene riconosciuto **Presidio Sanitario**. In tal modo, pur conservando la propria autonomia giuridica amministrativa, legata alla sua natura privata, l'Ospedale opera quale presidio dell'unità sanitaria locale ed è inserito nella pianificazione regionale. Nel **2015** l'Ospedale è stato riconosciuto come **Centro HUB della Rete Oncologica Piemontese**.

2015

LA RISPOSTA CRESCENTE AI BISOGNI DI ASSISTENZA

In parallelo allo sviluppo dell'Ospedale, la PCDP ha perseguito la propria missione dedicando costante attenzione alle **attività assistenziali, che costituiscono l'area di attività centrale per poter offrire risposte alle diverse fragilità e ai bisogni delle persone**.

Tenendo fede agli insegnamenti di San Giuseppe Cottolengo, la Piccola Casa risponde nel tempo alle necessità dei bisogni più scoperti, privilegiando sempre le persone in situazione di maggiore difficoltà. Particolare attenzione è prestata alla realizzazione globale della persona e ai processi di integrazione sociale.

La moltiplicazione dei servizi di assistenza residenziale per persone anziane e con disabilità e dei servizi per le fragilità sociali si è realizzata non solo nella struttura della Casa Madre di Torino, ma anche nelle numerose Case succursali sorte nel tempo in varie regioni italiane.

LE ATTIVITÀ EDUCATIVE E LE SCUOLE COTTOLENGO

Lo "**spirito di famiglia**" su cui San Giuseppe Cottolengo ha fondato la Piccola Casa trova importante manifestazione anche nelle **attività educative**, svolte **sin dalle origini** dell'Ente. Il Fondatore aveva, infatti, aperto nella Piccola Casa una "scuola della carità", in cui si insegnava il catechismo e a leggere e scrivere alle bambine e ai bambini poveri della città.

La **Scuola** è, quindi, **uno dei perni della missione** della PCDP.

1980

Presso la **Casa Madre di Torino** fino al **1980** il servizio scolastico era svolto in forma residenziale, per più di 100 bambini ospitati dal lunedì al venerdì.

Nell'anno scolastico 2000/01 la scuola Primaria (detta allora scuola elementare "Luigini")

2002

e la scuola Secondaria (detta scuola Media "Giuseppini") sono state riunite sotto un'unica direzione e poste sotto la protezione di San Giuseppe (per questo detta anche scuola dei "Giuseppini").

Il raggiungimento della parità scolastica giunge nell'anno **2002/03** e da quel momento la scuola Cottolengo è denominata "**Scuola Paritaria Primaria e Secondaria di primo grado Cottolengo**".

A partire dal 2004/05, in considerazione del crescente numero di richieste di iscrizioni, si crea una seconda sezione partendo dalla classe prima della scuola Primaria e, nel giro di otto anni, si passa da circa 180 a 380 alunni.

2006

Particolare attenzione viene rivolta agli alunni di **famiglie povere o disagiate** e, soprattutto dall'anno scolastico **2006/2007**, agli **alunni con disabilità** che nel giro di pochi anni sono passati da poche unità a circa 30-35.

Le attività educative del Cottolengo sono oggi svolte, oltre che nelle **2 scuole** paritarie (una primaria e una secondaria di primo grado) situate **presso la Casa Madre di Torino**, anche in altre **11 scuole dell'infanzia sparse sul territorio italiano**, che contribuiscono alla crescita di bambini e ragazzi in un percorso educativo ispirato ai valori di missione.

La volontà di **accompagnare gli alunni con disabilità nel loro percorso di vita** ha portato la Piccola Casa, negli **anni più recenti**, a sviluppare alcune iniziative in collaborazione con realtà cooperative e *partner* esterni per lo sviluppo di abilità lavorative.

L'EVOLUZIONE DELLA FORMAZIONE PER GLI OPERATORI SANITARI

L'attenzione alla qualità dei servizi offerti ha portato ad una costante cura della formazione professionale degli operatori sanitari della PCDP.

1936

Ciò ha portato nel **1936** alla formalizzazione dell'istituzione della **Scuola-convitto professionale** per infermiere, destinata alla formazione delle Suore Cottolenghine e di religiose appartenenti ad altri istituti. Nel **1949** venne autorizzato e istituito anche il corso d'insegnamento per abilitazione a funzioni direttive.

Nel **1975**, in considerazione della progressiva diminuzione delle suore e della normativa emanata in quell'anno che prevedeva l'estensione al personale maschile dell'esercizio della professione di infermiere professionale, l'ammissione alla Scuola fu consentita anche ai Fratelli Cottolenghini ed ai laici.

1996

Nel **1996** la Piccola Casa ha stipulato una convenzione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma, divenendo sede del Diploma Universitario per infermiere, poi trasformato nel Corso di Laurea in Infermieristica a partire dall'anno accademico **2001/2002**. Attualmente il **Centro di Formazione**, insediato nell'Ospedale Cottolengo, è sede del **corso di Laurea triennale in Infermieristica e del corso di Laurea magistrale in Scienze Infermieristiche e Ostetriche**; il Centro sviluppa, inoltre, **corsi di formazione ed aggiornamento per gli operatori sanitari** della Piccola Casa ed esterni.

LA DIFFUSIONE DELLA MISSIONE COTTOLENGHINA NEL MONDO

L'azione caritativa apostolica Cottolenghina si è spinta ben oltre Torino, dato che lo stesso San Giuseppe Cottolengo inviò, sin da subito, le Suore e i Fratelli degli Istituti religiosi da lui fondati, anche al di fuori delle sedi dell'Opera. Allo sviluppo della Piccola Casa in **Italia** (nelle varie sedi dislocate sul territorio nazionale) e in Europa (**Svizzera**) si è, quindi, affiancata la creazione di Case in **Africa** sin a partire dall'**inizio del '900**, seguite dalla nascita di altre missioni in **America del nord** negli **anni '60**, in **India** negli **anni '70** e in **America del Sud** negli **anni '80**. Le Famiglie Cottolenghine attualmente operano in **26 località sparse negli altri continenti**, svolgendo attività di servizio e cura presso le proprie strutture e nei territori di riferimento, che sono illustrate nella parte conclusiva del Bilancio Sociale.

2017

Gli ambiti di operatività

La storia della Piccola Casa della Divina Provvidenza evidenzia gli ambiti operativi voluti dal suo Fondatore e che costituiscono il fulcro della missione.

Nel tempo gli specifici servizi offerti dalla PCDP si sono evoluti, al fine di assicurare una risposta efficace ai mutevoli bisogni delle persone, nel rispetto dei valori di missione e considerando l'evoluzione del contesto sociale e normativo.

Le macro-aree in cui oggi opera la PCDP possono essere suddivise in **attività di missione** e **attività strumentali e funzionali**.

Le **attività di missione**, ovvero quelle propriamente istituzionali che mettono la persona al centro dell'attenzione della PCDP, sono le attività di accoglienza ed assistenza, le attività sanitarie e le attività educative e di formazione.

ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA

La Piccola Casa accoglie la persona e le offre servizi di assistenza in base ai suoi specifici bisogni fisici e morali.

I servizi, offerti in diverse modalità, seguono criteri di qualità e principi di cura e attenzione.

Le attività assistenziali della Piccola Casa della Divina Provvidenza sono rivolte in particolar modo alle persone con disabilità mentali, fisiche e sensoriali, agli anziani, ai minori in difficoltà, alle persone emarginate.

- **Assistenza residenziale**

Le strutture residenziali della Piccola Casa ospitano **persone anziane, in maggioranza non autosufficienti, e persone con disabilità**.

- **Servizi socio-assistenziali per le fragilità sociali**

La Piccola Casa offre una pluralità di risposte, accogliendo **persone**, italiane o straniere, che non hanno riferimenti familiari o che comunque si trovano in **maggior stato di bisogno e necessitano di accoglienza e sostegno**. In questo ambito rientrano: la casa di accoglienza con mensa e dormitorio; le comunità alloggio per minori; le case di accoglienza per donne in difficoltà; il soddisfacimento di necessità abitative; i servizi di sostegno alle persone emarginate e alle persone con disabilità; il centro di ascolto; il servizio alle carceri; il servizio di segretariato sociale. Di anno in anno i servizi si arricchiscono grazie allo sviluppo di progetti gestiti dalla Piccola Casa, anche in collaborazione con istituzioni esterne.

ATTIVITÀ SANITARIE

La Piccola Casa offre servizi destinati alla cura dei malati presso l'**Ospedale «Cottolengo»** di Torino, che è Presidio Sanitario riconosciuto dalla Regione Piemonte. In quanto accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale, la struttura ospedaliera è accessibile a chiunque, pur rimanendo fedele al carisma del Fondatore e continuando a prendersi cura della persona privilegiando le fasce deboli della società. Nel 2016, all'interno della struttura ospedaliera, è stato istituito anche l'**ambulatorio infermieristico «Dottor Granetti»**, servizio gratuito rivolto ai più disagiati della città.

ATTIVITÀ EDUCATIVE E DI FORMAZIONE

L'attività educativa e di formazione è un **elemento essenziale per la crescita e la realizzazione della persona** e diviene un **prezioso strumento di condivisione allargata e di diffusione dei valori** insiti nella missione del Cottolengo. La **condivisione del senso della vita** è alla base del progetto educativo che ispira le attività di formazione **nelle scuole e nei corsi universitari** gestiti dal Cottolengo. In particolare la PCDP gestisce:

- numerose **scuole paritarie dell'infanzia**, primarie e secondarie di I grado, sparse sul territorio italiano ed aperte in particolare all'accoglienza di alunni con disabilità, stranieri e provenienti da famiglie disagiate o da alcune comunità per minori;
- il **Centro di formazione universitaria** per i corsi di laurea in «Infermieristica» e «Scienze Infermieristiche e Ostetriche», che ha sede a Torino presso l'Ospedale Cottolengo;
- **attività di aggiornamento e formazione professionale** rivolte agli operatori interni alla Piccola Casa ed a soggetti esterni, che vengono sviluppate dalla Piccola Casa anche in collaborazione con istituzioni ed enti esterni.

A tali attività si affiancano quelle **strumentali e funzionali al perseguimento ed alla continuità della missione**, ovvero le attività finalizzate alla **diffusione della missione**, nonché alla **gestione e valorizzazione del patrimonio** della Piccola Casa.

LA DIFFUSIONE DELLA MISSIONE

La diffusione della missione è estremamente importante per la PCDP, avendo il fine ultimo di annunciare il Vangelo della carità e condividere con un numero sempre più ampio di persone ed istituzioni l'attenzione verso i più fragili, sull'esempio di San Giuseppe B. Cottolengo e sulla base dei valori insiti nel suo insegnamento, primo tra tutti il valore sacro della vita.

Diffondere la missione, dunque, costituisce per la Piccola Casa una modalità per perseguire in modo ancor più efficace e profondo la missione stessa. L'impegno in tale ambito è, in effetti, intenso e si estrinseca in molti modi diversi.

I valori espressi nell'agire quotidiano della Piccola Casa trovano diffusione e rafforzamento innanzitutto nelle numerose **attività culturali, di sensibilizzazione e di comunicazione**, volte a promuovere la "cultura della vita" e a far conoscere le attività della Piccola Casa.

A ciò si affianca anche una **attività di raccolta fondi**, finalizzata a finanziare le attività di missione e che spesso origina da donazioni e lasciti effettuati spontaneamente dai benefattori, piuttosto che da campagne di raccolta fondi attivate dalla PCDP.

La diffusione della missione si realizza, inoltre, anche tramite le **attività pastorali**, ovvero nella promozione della pastorale e dei valori della spiritualità di San Giuseppe B. Cottolengo. Tali attività sono svolte innanzitutto all'interno delle diverse strutture della Piccola Casa, per la condivisione dei valori con i propri collaboratori e con gli ospiti a cui sono indirizzati i servizi sanitari, di accoglienza ed assistenza, di educazione e formazione. Inoltre, i religiosi Cottolenghini prestano la loro opera nei gruppi caritativi presenti sul territorio ed anche nella pastorale delle Parrocchie.

Non ultimo in importanza è il **sostegno per lo sviluppo delle Missioni Cottolenghine**, assicurato direttamente ed indirettamente dalla Piccola Casa e dai tre Istituti religiosi Cottolenghini, proprio al fine precipuo di diffondere nel mondo la missione di San G. B. Cottolengo.

LA GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO PER LA CONTINUITÀ DELLA MISSIONE

La **gestione del patrimonio immobiliare e finanziario**, in larga parte frutto di lasciti e donazioni ricevuti negli anni dalla PCDP, costituisce un importante ambito operativo strumentale al

perseguimento della missione.

In particolare, la gestione, la cura e la valorizzazione degli immobili è funzionale e/o strumentale allo svolgimento delle attività di missione. La valorizzazione del patrimonio immobiliare non è da intendere come attività con fine di lucro, bensì come attività **necessaria e doverosa per preservare nel tempo le risorse che assicurino la continuità e la sostenibilità della gestione e, dunque, il perseguimento della missione in condizioni di economicità**. Sarebbe, invero, da considerare negligente un comportamento difforme, che non presti attenzione alla cura dei beni materiali per poter offrire accoglienza e assistenza a chi ne ha bisogno.

I numerosi immobili di proprietà della Piccola Casa sono adibiti in parte a fini istituzionali, ovvero per accogliere lo svolgimento delle attività, oltre che gli ospiti e gli operatori religiosi; l'altra parte del patrimonio immobiliare è, invece, composta da immobili a destinazione abitativa e commerciale, generalmente concessi in affitto o adibiti a specifici progetti socio-abitativi.

Le attività svolte nel corso del 2017 in ciascuno di questi ambiti operativi sono dettagliatamente rendicontate nel seguito del Bilancio Sociale.

I nostri interlocutori

Nel suo operare la PCDP intesse nel tempo una rete di relazioni fitta e dinamica con una pluralità di interlocutori (*stakeholders*), ovvero con tutte quelle persone interne ed esterne che sono portatrici di un interesse per l'Ente.

GLI INTERLOCUTORI DI MISSIONE

Gli **interlocutori "centrali"** sono certamente costituiti da tutte le persone che - a vario titolo - usufruiscono dei servizi offerti dalla PCDP, ovvero gli **stakeholders di missione**, individuabili con riferimento alle singole aree operative.

GLI ALTRI INTERLOCUTORI

La realizzazione delle attività è resa possibile dalla collaborazione attiva e dal comportamento professionale, corretto e premuroso di diversi *stakeholders* interni ed esterni alla Piccola Casa, da cui dipende l'efficacia e la qualità dei servizi resi agli *stakeholders* di missione.

Tra gli altri principali *stakeholders* vi sono dunque, in primo luogo, gli **organi di governo**, che delineano le strategie, concorrendo alle scelte organizzative ed operative compiute dalle singole strutture della PCDP, nonché gli **organi di controllo**, che vigilano sulla correttezza del governo dell'Ente.

La traduzione delle linee strategiche in servizi di qualità ed adeguati ai bisogni degli *stakeholder di missione* è affidata, innanzitutto, alla pluralità di **persone che collaborano** all'interno ed all'esterno della Piccola Casa per **lo sviluppo delle sue attività**. Ai nostri collaboratori interni, ovvero agli operatori *religiosi* e ai *dipendenti laici*, si affiancano altri operatori che concorrono al quotidiano sviluppo delle attività, ovvero i *dipendenti delle aziende esterne fornitrici di servizi in outsourcing* ed i *volontari*. L'impegno della PCDP è quello di condividere con tutti questi collaboratori i valori insiti nella propria missione, oltre che di

verificarne, nel tempo, la capacità professionale e la correttezza di azione.

La qualità dei servizi è costantemente perseguita dalla PCDP anche in base ad una attenta selezione dei **fornitori** di beni e servizi di cui si avvale.

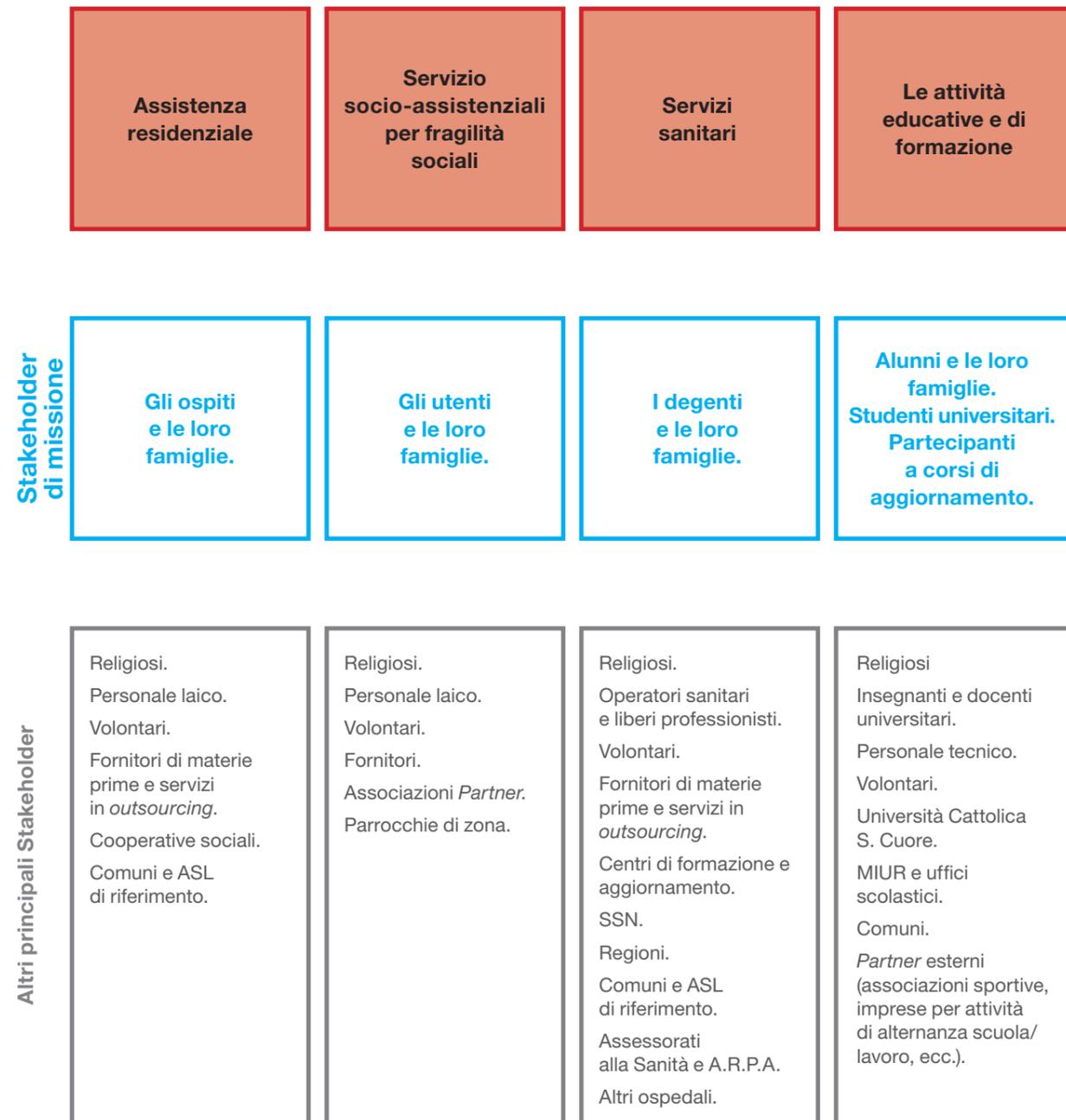
Non meno rilevanti sono i **benefattori** che, con il loro sostegno economico, supportano lo sviluppo delle attività della PCDP, nonché le **aziende partner**, le **associazioni** e la pluralità di **istituzioni** pubbliche, private e religiose con cui la Piccola Casa collabora nei vari ambiti operativi e nei diversi territori.

Tra i principali interlocutori rientrano anche i **media**, che concorrono a divulgare la conoscenza della PCDP e delle sue attività.

La mappa riportata di seguito sintetizza i principali *stakeholder* per ciascuna area di attività della PCDP, che trovano più puntuale descrizione nel seguito del Bilancio sociale, ove si dà conto anche della costante attenzione alla qualità dei servizi e alla formazione dei collaboratori. Ci limitiamo qui ad evidenziare che il progressivo affinamento dei sistemi e dei processi di gestione della qualità vede oggi impegnata la PCDP nella messa a punto di un Albo Fornitori e di una procedura acquisti centralizzata in capo alla Casa Madre. Nel seguito del Bilancio Sociale si rendicontano anche le molteplici modalità con le quali la PCDP dialoga con i propri *stakeholder*.

In prospettiva, lo stesso Bilancio Sociale potrà essere utilizzato per strutturare e sviluppare ulteriormente le attività di *stakeholder engagement*, che conferiscono senso alla rendicontazione sociale di una realtà *non profit* come la Piccola Casa. Il confronto costruttivo e la valutazione dell'impatto sociale generato dalla Piccola Casa si rivelano, infatti, preziosi per realizzare quel progressivo miglioramento operativo, foriero nel tempo di un accrescimento del plusvalore generato nel perseguimento della missione a vantaggio delle persone fragili e bisognose di cura.

Gli interlocutori della Piccola Casa della Divina Provvidenza.



IL GOVERNO E LE RISORSE

Il sistema di governo e di controllo

Ai sensi dell'art. 4 dello Statuto, la Piccola Casa della Divina Provvidenza realizza la sua finalità con il proprio patrimonio e con la cooperazione gratuita e volontaria dei tre Istituti religiosi Cottolenghini (Suore, Fratelli, Sacerdoti).

Per tale motivo i tre Istituti Cottolenghini esprimono l'**organo di governo** della Piccola Casa ed assumono un ruolo di corresponsabilità nell'ordinaria e straordinaria gestione dell'Ente.

In particolare, la PCDP è diretta e amministrata da un **Direttore Unico e legale rappresentante** che, secondo la tradizione cottolenghina, è denominato "Padre Generale della Piccola Casa della Divina Provvidenza". Al Padre compete ogni potere di ordinaria e straordinaria amministrazione e di disposizione senza eccezioni di sorta, con facoltà di nominare procuratori generali e speciali. Nello svolgimento delle sue funzioni, il Direttore Unico è coadiuvato da **due Condirettori**, con gli stessi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e di disposizione (art. 5 dello Statuto).

Il Direttore Unico e legale rappresentante della Piccola Casa è il Superiore generale della Società dei Sacerdoti di San Giuseppe Cottolengo, mentre i due Condirettori sono i primi due Consiglieri generali della Società dei Sacerdoti di San Giuseppe Cottolengo (art. 6 dello Statuto).

La durata in carica degli amministratori è legata al mantenimento di tali funzioni nell'Istituto religioso di appartenenza (art. 7 dello Statuto). Infatti, il Direttore Unico e i due Condirettori assumono la carica di amministratori della PCDP al momento della attribuzione delle cariche citate nell'Istituto religioso di appartenenza e la mantengono finché ricoprono tali funzioni.

Al **Superiore Generale dei Fratelli di San Giuseppe Cottolengo** e al suo **Vicario**, ai due **Condirettori**, alla **Superiora Generale delle Suore di San Giuseppe Cottolengo** e alla sua **Vicaria**, compete l'espressione di pareri nei casi previsti dallo Statuto (art. 10 - nomina del Collegio dei Revisori dei conti; art. 12 - approvazione del bilancio di esercizio; art. 13 - approvazione delle modifiche statutarie; art. 14 - deliberazione dell'estinzione dell'Ente) e ogni qual volta il Direttore Unico lo ritenga opportuno (art. 5 dello Statuto).

Tutte le cariche amministrative sono assunte a titolo gratuito; agli amministratori spetta unicamente il rimborso delle spese sostenute e documentate.

COMPOSIZIONE DELL'ORGANO DI GOVERNO DELLA PICCOLA CASA AL 31/12/2017

Direttore Unico e legale rappresentante della PCDP (Superiore generale della Società dei Sacerdoti di San Giuseppe Cottolengo)	Padre Carmine Arice
Condirettori della PCDP (primi due consiglieri generali della Società dei Sacerdoti di San Giuseppe Cottolengo)	Don Giovanni Morero e Don Andrea Bonsignori
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 Elda Pezzuto
Vicaria delle Suore di San Giuseppe Cottolengo	Suor Mirella Bocchi

Quale **organo di controllo** è istituito il **Collegio dei Revisori dei conti**, composto da tre membri, nominati dal Direttore Unico con il parere favorevole espresso a maggioranza dagli altri componenti dell'organo di governo. I membri del Collegio sono scelti tra persone iscritte nel Registro dei Revisori contabili. Il loro mandato, rinnovabile, dura tre anni. Come stabilito dalla legge, il compito principale del Collegio dei Revisori attiene al controllo contabile del bilancio dell'Ente.

COMPOSIZIONE DEL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI AL 31/12/2017

Presidente del Collegio dei Revisori	Prof. Gianni Mario Colombo
Revisore	Dott.ssa Vittoria Rossotto
Revisore	Prof. Luigi Puddu

L'organizzazione della gestione

In base a quanto previsto dal **Regolamento Gestionale** della PCDP (approvato nel 2014 ai sensi dell'art. 5 dello Statuto), la struttura organizzativa si compone di tre **unità preposte alla gestione delle macro-aree dei servizi alla persona (ovvero Attività ospedaliera, Attività socio-sanitaria-assistenziale e Attività educativa)** e alcune **unità preposte ai servizi centrali (Segreteria; Amministrazione dei beni mobili; Amministrazione dei beni immobili; Servizi tecnici; Ufficio raccolta fondi; Ufficio Pastorale)**.

Ciascuna di tali unità organizzative è guidata da un religioso, scelto tra i membri dei tre Istituti religiosi Cottolenghini e nominato dal Padre (Direttore unico), con il parere favorevole dei componenti dell'Organo di governo.

Si rafforza, in tal modo, la corresponsabilità dei tre Istituti Cottolenghini, dato che ai **responsabili religiosi delle singole unità organizzative** è assegnato il compito della gestione dello specifico ambito operativo per il raggiungimento degli obiettivi generali, in conformità alla missione della Piccola Casa e in collaborazione con le altre unità organizzative. Il Regolamento Gestionale definisce, inoltre, una puntuale **struttura delle deleghe** funzionali, assegnate dal Padre per l'ordinaria amministrazione di competenza dei responsabili delle singole unità organizzative.

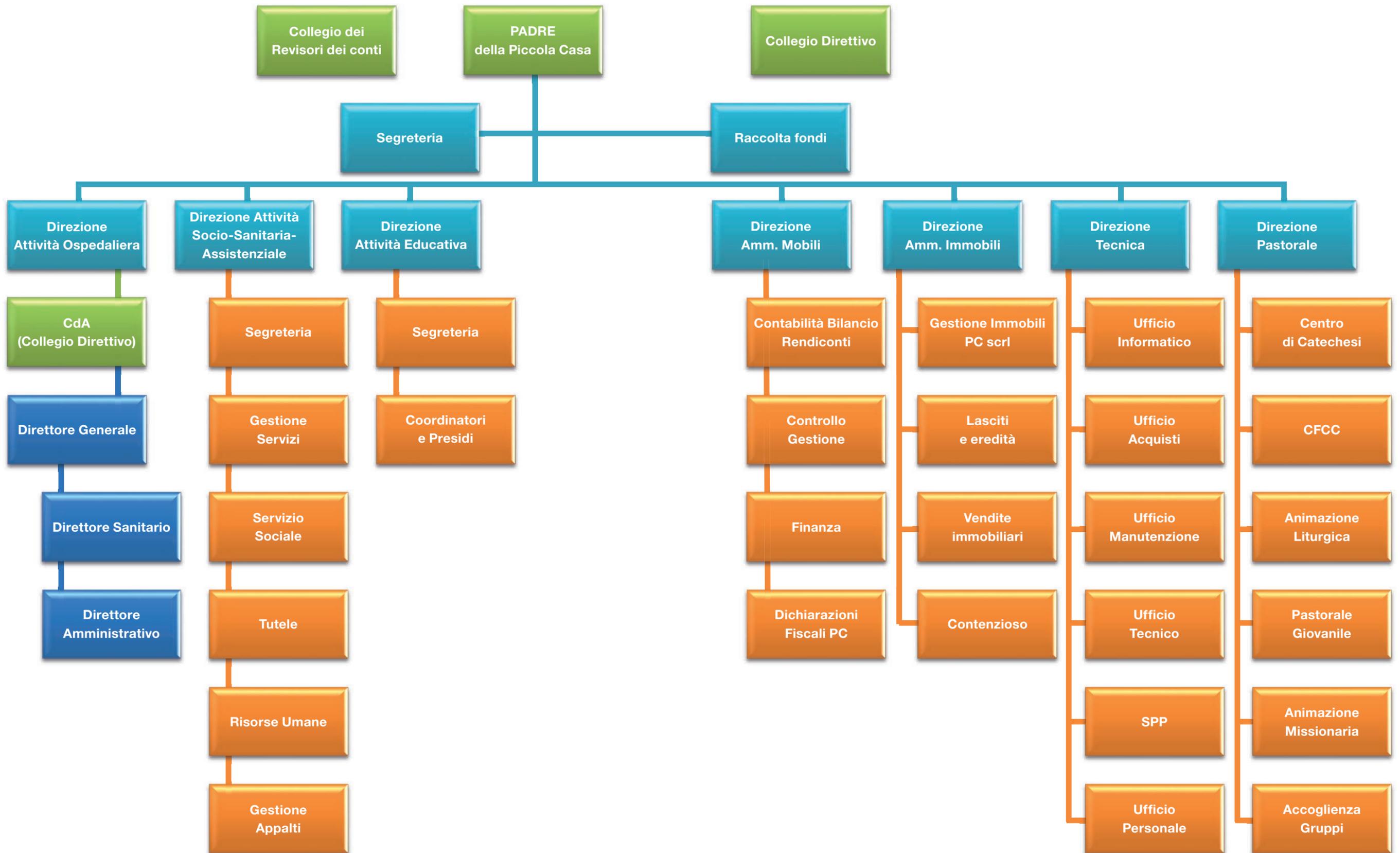
In particolare, la responsabilità di ciascuna delle tre **unità preposte alla gestione delle macro-aree dei servizi alla persona** è assegnata ad un **Direttore Generale**, che si avvale della collaborazione di **responsabili di singoli uffici**, che possono essere religiosi o laici e che sono nominati dal Padre. Inoltre, la gestione dell'ordinaria amministrazione delle singole strutture socio-sanitarie-assistenziali e delle singole scuole della PCDP, sparse sul territorio italiano, è affidata rispettivamente a **Direttori locali** e **Coordinatori locali**, che possono essere religiosi o laici e che vengono nominati dal Padre. Con specifico riferimento all'attività sanitaria svolta dall'Ospedale Cottolengo, va evidenziato che essa è normata dal **Regolamento del Presidio Sanitario**, che prevede la nomina di un Consiglio di amministrazione e di un Direttore Generale, coadiuvato da un Direttore Sanitario e da un Direttore Amministrativo.

Per quanto concerne le **unità preposte ai servizi centrali**, il Regolamento Gestionale della PCDP prevede che la **responsabilità** della loro gestione sia **affidata ad un religioso**, che assume il ruolo di **Direttore** nelle unità preposte ai Servizi Tecnici, ai Servizi di amministrazione dei beni mobili e ai Servizi di amministrazione dei beni immobili, di **Coordinatore** nel caso dell'Ufficio raccolta fondi, che fa capo al Padre, e di **Segretario** con riferimento alla Segreteria, che coadiuva il Padre nel disbrigo delle attività.

I Direttori responsabili dei Servizi di amministrazione dei beni mobili e dei Servizi Tecnici si avvalgono della collaborazione dei **responsabili dei singoli uffici** in cui sono articolate queste unità organizzative, che possono essere religiosi o laici e che sono nominati dal Padre.

La Direzione di Amministrazione dei beni immobili si avvale, per la gestione ordinaria, della società *Gestione Immobili Piccola Casa Scrl*, il cui Consiglio di amministrazione è nominato dal Padre, sempre previo parere favorevole dei componenti dell'organo di governo, come in tutte le altre nomine sin qui indicate.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



Per lo sviluppo della **gestione**, la Piccola Casa della Divina Provvidenza si avvale di **risorse umane, strutturali e finanziarie**. Di seguito vengono fornite solo alcune informazioni aggregate riguardanti i collaboratori, dato che un'analisi puntuale delle persone che concorrono all'operatività e delle strutture a disposizione della Piccola Casa viene successivamente riportata nell'ambito della rendicontazione relativa alle singole aree di attività. Ci si sofferma, poi, sui principali risultati economici e patrimoniali che emergono dal bilancio di esercizio, al fine di evidenziare le scelte strategiche che in tale ambito ispirano, anche in prospettiva, il governo della Piccola Casa.

Gli operatori

OPERATORI RELIGIOSI E LAICI

Le persone che concorrono allo sviluppo delle attività della Piccola Casa sono preziose ed essenziali per il perseguimento della sua missione carismatica a favore dei più fragili.

La **composizione** per tipologia delle risorse umane riflette un importante cambiamento rispetto al passato, allorché le attività del Cottolengo erano svolte in misura prevalente dagli **operatori religiosi** dei tre Istituti Cottolenghini coadiuvati da **volontari**, che offrono gratuitamente il loro contributo attivo.

Nel tempo, invece, si è andato ampliando il numero di **operatori laici** retribuiti, interni ed esterni alla PCDP.

Questa evoluzione è dipesa, in primo luogo, da **motivi vocazionali ed anagrafici**. Il calo delle vocazioni, registrato a partire dagli anni settanta, ha infatti comportato che l'ingresso di nuovi operatori religiosi si sia rivelato insufficiente al bilanciamento del personale religioso non più attivo. Ne è conseguito che un significativo numero di operatori religiosi accolti presso le diverse strutture della Piccola Casa sono oggi in grande parte anziani e non autosufficienti: dopo tanto lavoro svolto per il benessere degli altri, oggi sono loro ad aver bisogno di amorevoli cure!

Attualmente, su un totale di circa 1.440 religiosi appartenenti ai tre Istituti Cottolenghini (in larga parte Suore di vita apostolica e contemplativa e, in numero estremamente più limitato, Sacerdoti e Fratelli) ed accolti nelle diverse strutture della Piccola Casa, circa un terzo è "a riposo", 219 partecipano allo svolgimento delle attività della Piccola Casa per l'offerta dei servizi agli *stakeholder* di missione, mentre gli altri sono impegnati nelle Missioni del Cottolengo sparse nel mondo.

In secondo luogo, ha inciso l'**evoluzione normativa**, che ha richiesto alle strutture socio-assistenziali, sanitarie e scolastiche un progressivo adeguamento in termini di specifica qualificazione professionale e di requisiti di qualità. Nel complesso, queste dinamiche hanno determinato negli anni un significativo incremento del **personale dipendente** della PCDP, destinato per gli stessi motivi ad ulteriore crescita. In base ai dati del bilancio di esercizio, al 31.12.2017 il numero di **operatori laici dipendenti** è pari a **1.330, affiancati** nello svolgimento delle attività della Piccola Casa da **219 operatori religiosi**.

Per lo svolgimento delle sue articolate attività la Piccola Casa si avvale, inoltre, di **liberi professionisti** e di **imprese a cui esternalizza lo svolgimento di alcuni servizi**. In tal modo il numero dei collaboratori laici si amplia ulteriormente e, in alcuni ambiti operativi, anche significativamente (come, ad esempio, con riferimento alle attività di assistenza), fino a raggiungere alcune migliaia.

Nel seguito del Bilancio Sociale vengono fornite ulteriori informazioni di dettaglio sugli operatori religiosi e laici impegnati nelle singole aree di attività. Si noti sin da ora che alcuni operatori sono impegnati nello svolgimento di attività che interessano più ambiti operativi; pertanto, i dati quantitativi di seguito riportati con riferimento ai singoli ambiti potrebbero, nel complesso, riflettere alcuni fenomeni di *double counting* rispetto al numero totale di dipendenti (1.330) e di operatori religiosi (219) in organico al 31.12.2017.

Si vuole, inoltre, evidenziare che la descritta ricomposizione delle risorse umane, determinata dalla progressiva

riduzione degli operatori religiosi e dal parallelo e significativo incremento degli operatori laici, ha portato la Piccola Casa ad avvertire l'esigenza di individuare coerenti **modalità con le quali assicurare un'offerta di servizi di qualità sempre rispettosa dei valori di missione**. Per questo motivo, dalla successiva analisi delle singole aree di attività emerge, che, **anche nel caso di esternalizzazione dei servizi**, la Piccola Casa definisce in sede contrattuale condizioni volte ad assicurare da parte dei collaboratori il **rispetto della missione**.

Inoltre, la Piccola Casa cura particolarmente le attività di formazione, che attengono alla sfera spirituale, oltre che a quella professionale dei dipendenti.

È importante valorizzare le competenze e le "appartenenze" delle persone che lavorano nella Piccola Casa della Divina Provvidenza ed è necessario imparare a gestire oculatamente la cura del clima e delle relazioni, anche mediante incontri motivazionali e rapporti umani e cordiali.

"In cammino", Comunicazione del Padre Generale del 18.4.2018

I VOLONTARI

Un supporto attivo e rilevante, sul piano qualitativo e quantitativo, è da sempre offerto alla Piccola Casa della Divina Provvidenza dai **laici volontari**, che donano gratuitamente il proprio impegno agendo **individualmente** o in seno ad una pluralità di **Associazioni non profit**, attive nei vari territori di insediamento del Cottolengo. Il loro numero è cresciuto nel tempo e varia di anno in anno, in base alla numerosità delle iniziative a cui la Piccola Casa da vita per promuovere questa forma di collaborazione e di condivisione della propria missione.

Nel seguito del Bilancio Sociale si avrà modo di constatare che le attività di volontariato svolte a favore della Piccola Casa interessano tutti gli ambiti di attività (assistenza, ospedale, formazione, diffusione e continuità della missione), sebbene in misura più o meno intensa, a seconda delle competenze necessarie e della qualifica dei volontari.

Il loro contributo si manifesta secondo varie modalità, dato che le attività di volontariato possono essere svolte:

- **saltuariamente**, sulla base di specifiche iniziative e progetti,
- oppure **in modo strutturato** e in via tendenzialmente continuativa grazie al supporto organizzativo delle Associazioni di volontariato.

Tra le prime rientrano, ad esempio, le attività di volontariato svolte nell'ambito del **Servizio Civile Nazionale**, delle iniziative di **collaborazione con le scuole** e di **raccolta fondi o altri beni** (ad esempio la raccolta di generi alimentari effettuata con l'aiuto dei volontari durante l'annuale "Colletta Alimentare" organizzata dalla Piccola Casa) e, ancora, dei **servizi per le fragilità sociali** (ad esempio attività di volontariato per lavori socialmente utili, assegnati dai Tribunali con cui la PCDP collabora).

Tra le seconde rientrano **varie Associazioni attive in diverse regioni italiane, che supportano le attività della Casa Madre e delle succursali del Cottolengo con diverse centinaia di volontari**.

LA CONDIVISIONE DELLO SGUARDO VERO SULLA VITA

Il volontario dona il proprio impegno, ma spesso sente di ricevere molto più di ciò che dà.

Questo sentimento è testimoniato non solo dai volontari delle Associazioni che nel tempo hanno consolidato la *partnership* con la Piccola Casa, ma anche da molti giovani che hanno maturato esperienze di servizio presso le strutture del Cottolengo e che affermano di aver trovato (o ritrovato) un senso della propria vita. Questo è ciò che insegna la **"scuola della fragilità umana"** rappresentata dal Cottolengo.

LA SCUOLA DELLE CAREZZE

Nei 40 giorni passati a Torino nella famiglia dei Santi Innocenti della Piccola Casa della Divina Provvidenza ho imparato a dire: "Deo Gratias!". Mentre preparavo l'ultimo esame prima della tesi, pensavo ad alcuni miei amici che partivano per stage e corsi di specializzazione all'estero e mi domandavo seriamente perché io avessi risposto di 'no' a quelle proposte per dire 'sì' a questa. Ora, al ricordo di quell'estate, con un sorriso sulle labbra, realizzo che anch'io ho fatto uno stage e con che maestro!

Ricordo poi Sebastien, un seminarista del Burundi, con il quale ho condiviso il servizio la prima settimana. Diceva sempre: "Io mi sento così piccolo davanti a loro". Era sempre sorridente e quando uscivamo dal reparto mi diceva che se avesse scritto un libro sul Cottolengo l'avrebbe intitolato "Alla scuola delle buone figlie". Sorridendo pensavo che aveva proprio ragione, ma personalmente se scrivessi un libro sarebbe intitolato "La scuola delle carezze". La carezza è molto di più di un semplice gesto d'affetto, è un contatto che dice molto.

È un gesto gratuito, che non pretende, che si dà senza chiedere in cambio, il gesto più semplice per dire: "Eccomi, ci sono, sono qui per te". Questo essere Presenza per gli altri è stato il regalo più grande. Ecco la ricchezza grande che ho trovato tra le mura della Piccola Casa: tante esistenze che hanno il loro senso più profondo nella presenza, nel loro esserci nella semplicità.

[Tratto da "Incontri. Periodico della Famiglia Cottolenghina", febbraio 2018]



UN FOCUS SUI VOLONTARI ATTIVI A TORINO

Tra le preziose realtà che collaborano *in via continuativa e strutturata* con la Piccola Casa, ne va ricordata almeno una strettamente legata all'evoluzione dell'Ente, ovvero la "Associazione Volontariato Cottolenghino Onlus" (AVC), con sede a Torino in Via S. Giuseppe Benedetto Cottolengo, 15 e che opera in Piemonte e Valle d'Aosta. La storica ed intensa collaborazione ha assicurato alla PCDP un'importante profusione dell'impegno dei volontari di questa Associazione.

L'Associazione si pone a servizio della Piccola Casa, in base alle esigenze che quest'ultima esprime; per questo, al momento dell'iscrizione, l'Associazione assegna a ciascun volontario dei compiti istituzionali ed individua il ruolo che può svolgere a supporto delle diverse aree operative della Piccola Casa.

Al 31.12.2017 i **volontari iscritti** all'Associazione erano **1.256**, a cui sono stati assegnati i compiti indicati nel successivo riquadro. Ovviamente i dati qui indicati non necessariamente coincidono con le indicazioni relative alle collaborazioni su basi volontarie fornite nel seguito del Bilancio Sociale con riferimento alle singole aree di attività, dato che queste ultime, da un lato, considerano lo svolgimento effettivo delle attività assegnate agli iscritti della AVC e, dall'altro, possono avvalersi della collaborazione anche di altri volontari non iscritti a questa Associazione.



Ogni anno, nel mese di gennaio, l'Associazione Volontariato Cottolenghino organizza un corso di **formazione**, rivolto a nuovi e già volontari e svolto coinvolgendo relatori interni ed esterni; il corso si articola in 6 giornate e prevede anche due visite guidate all'interno della Piccola Casa.

La costante attenzione alla **qualità** del lavoro svolto dai volontari ha indotto l'AVC ad effettuare, alla fine del 2015, una analisi in merito alla "Ottimizzazione e razionalizzazione del servizio dei volontari e dei referenti". L'indagine è stata condotta mediante un questionario, che è stato distribuito a tutte le strutture della Direzione Assistenza della Piccola Casa ed ha indagato il "grado di soddisfazione" dell'utente nei confronti sia del volontario, sia del referente interno di Nucleo, Famiglia e Reparto delle singole strutture della Piccola Casa.

A tutela della **salute e sicurezza** dei volontari dell'AVC, a fine 2017 è stata estesa la copertura assicurativa "infortuni e responsabilità civile" a tutti gli associati, anche a fronte dell'attività svolta al di fuori di quella "istituzionale" e richiesta dalla Piccola Casa.

UN'AMBULANZA... PROVVIDENZIALE

Cosa fare di una certa somma di denaro accantonata per qualcosa di importante per la Piccola Casa? Alla Piccola Casa in realtà non mancano ambulanze, ma una di ultima generazione potrebbe sostituirne un'altra che, prima o poi, non potrà più circolare. La cifra totale, però, supera le previsioni! Ma ecco comparire sulla scena una volontaria disposta a sopperire alla quota mancante. Non ci resta che ringraziare tutti coloro che con amore e generosità si sono attivati per questo acquisto e fare tanti auguri alla nuova ambulanza e alla Piccola Casa, senza dimenticare la Provvidenza, a cui la fantasia non manca di certo!

[Tratto da "Incontri. Periodico della Famiglia Cottolenghina", gennaio 2018]



I SERVIZI SVOLTI DAI VOLONTARI.

	MACRO AREA DI ATTIVITÀ	AMBITI OPERATIVI E SERVIZI	VOLONTARI
ACCOGLIENZA	ATTIVITÀ DI ASSISTENZA RESIDENZIALE		1.058
AGRICOLTORE			
AMMINISTRAZIONE			
ANIMAZIONE			
ASSISTENZA			
AUTISTA			
BARBIERE			
CALLISTA			
CATECHESI			
CENTRO DI ASCOLTO			
COLLABORATORE/TRICE	SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI		
CONSULENTE			
CUCINA			
CUCITO			
GIARDINAGGIO	OSPEDALE E ATTIVITÀ SANITARIE		54
GUARDAROBA			
ISTRUTTORE/TRICE			
LABORATORIO			
LITURGICO	ATTIVITÀ EDUCATIVE E DI FORMAZIONE	A) Scuole	20
MANUTENZIONE		B) Corsi di Laurea	3
MENSA	A.V.C. PRESIDENZA E SEGRETERIA		15
MUSICA E/O CANTO			
OPER. COMPUTER	GESTIONE DEL PATRIMONIO		
PALESTRA			
PARRUCCHIERE/A		A) Patrimonio immobiliare Direzione Immobili	4
PORTINERIA		B) Direzione tecnica e S.P.P. (sicurezza, previdenza, prevenzione)	17
SEGRETERIA	TOTALE AL 31.12.2017		1.256
STIRO			
TERAPISTA			
VARIE			

Le risorse patrimoniali ed economiche ed il valore distribuito

La **missione carismatica** di attenzione alle persone più fragili e povere rende arduo il perseguimento dell'obiettivo di pareggio di bilancio, soprattutto perché la Piccola Casa risponde ad una pluralità di fragilità sociali spesso affrontando costi ben superiori alle entrate generate dalle attività svolte.

Questo è ciò che viene messo in evidenza dal **Bilancio Sociale** che, partendo dai dati relativi al Bilancio di esercizio e in coerenza con essi, **fornisce una lettura della valenza sociale delle attività svolte e rendiconta in questa differente logica i risultati patrimoniali ed economici conseguiti.**

Tuttavia, a fronte della perdita strutturale, che anche nel 2017 si attesta su importi particolarmente consistenti, la Piccola Casa sente la **responsabilità di attivare rapidamente tutti i possibili correttivi per concorrere al perseguimento di condizioni di sostenibilità economica**, anche in linea con quanto indicato dalla Congregazione per gli Istituti di vita consacrata e le Società di vita apostolica, negli "Orientamenti" in merito ad una "Economia a servizio del carisma e della missione" (*Libreria editrice Vaticana, 2018*).

Gli squilibri economici, specie se perduranti nel tempo, determinano una progressiva riduzione delle risorse patrimoniali di cui dispone la Piccola Casa. Si rende, quindi, necessaria l'individuazione di soluzioni di riequilibrio economico, da un lato, per **rispondere con pieno senso di responsabilità all'impegno di quanti hanno concorso e concorreranno alla creazione di questo patrimonio** e, dall'altro, per **assicurare alla Piccola Casa di continuare a perseguire la missione in una prospettiva di lungo termine.** A testimonianza dell'attenzione riposta dalla Piccola Casa a questi aspetti, la disamina dei risultati patrimoniali ed economici di seguito condotta è affiancata da alcune prime indicazioni delle linee del Piano strategico 2019-2021 in corso di definizione.

RISULTATI E PUNTI DI ATTENZIONE

In base ai risultati evidenziati nel Bilancio relativo all'esercizio del 2017, approvato dalla PCDP in data 25.6.2018, il totale delle attività ha registrato una riduzione e la perdita della Piccola Casa è stata pari a 13,7 milioni di euro. La **contrazione delle attività patrimoniali** è prevalentemente imputabile alla riduzione delle **attività finanziarie** (pari a circa 5 milioni di euro e riconducibile sia all'attività di negoziazione sul portafoglio titoli, sia al riallineamento dei titoli di proprietà al valore di mercato) e dei crediti (ascrivibile alla contrazione, pari a 2,8 milioni di euro, dei **crediti al presumibile valore di realizzo**). Con riferimento a quest'ultima grandezza, va segnalato che il correlato **fondo svalutazione crediti** è stato ulteriormente alimentato nel 2017 da un ammontare di accantonamenti complessivamente pari a 1,8 milioni di euro, ritenuti necessari a fronte soprattutto di crediti nei confronti di inquilini di immobili ad uso abitativo e commerciale (1,3 milioni di euro) e, in misura più contenuta, per crediti del Presidio Sanitario nei confronti dell'ASL (0,45 milioni di euro) e delle Case di assistenza nei confronti di clienti privati (0,05 milioni di euro). Di conseguenza a fine 2017 il fondo svalutazione crediti ha raggiunto un ammontare pari a 5,6 milioni di euro, di cui 3,7 nei confronti di inquilini di immobili, 1,8 milioni nei confronti dell'ASL e 0,1 milioni per clienti delle Case di assistenza.

L'analisi delle motivazioni sottostanti al deterioramento dei crediti ha consentito alla Piccola Casa di valutare l'opportunità di individuare modalità di ridefinizione dei rapporti con queste categorie di debitori, tenendo conto della effettiva esistenza di casi di necessità nell'eventuale ridefinizione degli affitti, delle rette e del prezzo dei servizi erogati. Il **risultato economico** nel 2017 (-13,7 milioni di euro) si mostra in **lieve miglioramento rispetto all'anno precedente** (-14,1 milioni di euro), grazie alla seppur modesta riduzione della perdita derivante dalla **gestione caratteristica** (-12,9 milioni di euro nel 2017, rispetto a -13,4 milioni di euro dell'esercizio precedente).

Questa situazione economica è frutto di un processo, sviluppatosi negli anni, che ha determinato impatti non favorevoli, sia sul fronte dei costi che dei ricavi.

In particolare, l'aumento progressivo e significativo dei **costi** registrato negli anni trova spiegazione non solo nella già descritta dinamica dei collaboratori (ovvero del numero crescente di personale retribuito, resosi necessario a fronte della progressiva e parallela riduzione degli operatori religiosi), ma anche da alcune **scelte**

gestionali che sono state rigidamente seguite nel tempo. La PCDP, infatti, non si è avvalsa di risorse pubbliche, né ha fatto ricorso all'indebitamento, facendo leva esclusivamente su **risorse finanziarie interne, derivanti in parte dalle entrate a fronte dei servizi offerti (spesso non a prezzi di mercato o, addirittura, gratuiti) e in parte da donazioni e lasciti.**

A ciò si aggiunga che, nel corso degli anni, il **patrimonio immobiliare** della Piccola Casa impone **costi di ristrutturazione**, in taluni casi particolarmente ingenti e inderogabili.

Il costo del personale e i costi figurativi

Con particolare riferimento ai **costi del personale**, pari a 1.330 unità in forza a fine 2017, è possibile constatare che nell'esercizio si è registrato un lieve incremento (€282.165, ovvero +0,67%) dell'ammontare complessivo (pari a €42.231.850 nel 2017, rispetto a €41.949.685 nel 2016). Tale aumento è stato determinato dalle componenti relative alle retribuzioni lorde (+0,81%) e agli oneri sociali (+1,06%). Tuttavia, in considerazione dell'evoluzione del totale dei costi di produzione, l'incidenza dei costi del lavoro, pur rimanendo fortemente significativa, si riduce dal 35,54% del 2016 al 35,28%.

È importante ricordare anche che il personale religioso opera gratuitamente nello svolgimento delle varie attività della Piccola Casa (ospedaliera, scolastica, assistenziale verso ospiti laici e religiosi) e conferisce il proprio stipendio alla Piccola Casa, che lo contabilizza tra gli "altri ricavi", in cui sono ricomprese anche le pensioni dei religiosi a riposo.

Nel Conto Economico non sono indicati i **costi figurativi** relativi alla produzione di servizi, ma nella Nota integrativa di bilancio è stato fornito il valore del costo relativo alle prestazioni rese dal personale religioso attivo nel corso del 2017, pari a 219 unità.

In particolare, il costo figurativo relativo agli operatori religiosi è stato calcolato prendendo a riferimento il costo base di un dipendente di pari mansioni, secondo i contratti collettivi nazionali di merito applicati. Per l'anno 2017 esso si sostanzia in €7.090.982 e la sua inclusione in conto economico avrebbe determinato un risultato negativo ante imposte ben più elevato e pari a €19.699.721, anziché €12.608.739.

Ciò induce ad una riflessione anche in merito alle prospettive che si delineano in considerazione delle future contrattazioni collettive e dell'ulteriore esigenza di graduale sostituzione di personale religioso con personale retribuito. Se, quindi, la componente relativa al costo del personale è destinata a crescere ulteriormente per continuare ad assicurare l'offerta di servizi di qualità, l'efficientamento della struttura dei costi deve necessariamente essere realizzato agendo sulla quota dei costi amministrativi. È, infatti, intenzione della Piccola Casa definire procedure organizzative via via più efficienti (ad esempio, mediante l'accentramento degli acquisti in capo alla Casa Madre), in grado di determinare un contenimento dei costi.

Le erogazioni liberali ricevute dalla Piccola Casa

Un dato ritenuto particolarmente significativo dalla Piccola Casa è quello relativo alle **erogazioni liberali**, che testimoniano la **generosità dei tanti benefattori** che supportano significativamente le attività dell'Ente. Queste erogazioni, infatti, consentono alla Piccola Casa di offrire maggiori servizi, contenendo la perdita economica (per la parte di donazioni in denaro, pari nel 2017 a €9.070.651) ed il suo impatto sulle risorse patrimoniali (per la quota relativa ai lasciti in immobili e in titoli, complessivamente pari nel 2017 a €3.500.346).

A fronte di tali considerazioni e della constatazione della riduzione registrata nel 2017 dall'ammontare totale delle erogazioni liberali, la Piccola Casa ritiene opportuno delineare, nell'ambito delle strategie volte al riequilibrio economico e patrimoniale dell'Ente, specifiche linee di azione per il miglioramento delle relazioni con i donatori e per l'ulteriore sviluppo di campagne di raccolta fondi finalizzate all'ampliamento delle risorse a disposizione per l'offerta di servizi di assistenza e di cura delle persone più bisognose.

I risultati della gestione caratteristica dei singoli ambiti operativi

L'analisi puntuale del risultato della **gestione caratteristica** indica che, malgrado l'impegno sino ad oggi profuso, tra il 2016 ed il 2017 l'**ulteriore incremento dei costi ha ridotto il positivo effetto dell'incremento del valore della produzione.**

Il risultato netto permane, infatti, negativo e riconducibile in particolar misura ad alcuni ambiti operativi. Ciò indica in modo estremamente evidente che **la Piccola Casa non rinuncia al suo obiettivo di missione per motivi economici**, assicurando comunque il suo supporto alle persone fragili e bisognose offrendo un'ampia quota di servizi in via gratuita o a prezzi non di mercato.

Al contempo, per i motivi già esposti, si rende necessaria un'azione volta a riequilibrare i risultati economici delle singole aree operative, basata sul continuo controllo della effettiva permanenza nelle condizioni di disagio dei soggetti con convenzioni agevolate di pagamento e - ove opportuno - sull'adeguamento delle rette e delle tariffe dei servizi resi. Inoltre, si rende necessario un ampliamento delle attività e dell'accesso a convenzioni con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), che consenta l'offerta di nuovi servizi sanitari e di assistenza a tariffe congrue rispetto ai costi di produzione.

Crescente attenzione deve essere posta anche sulla gestione delle attività finanziarie e degli immobili, per preservare e valorizzare il patrimonio a disposizione della Piccola Casa.

Il supporto economico alle Missioni all'estero

Va, infine, precisato che la perdita della PCDP non è determinata dal sostegno delle Missioni Cottolenghine all'estero. Infatti, tale sostegno non deriva dalle risorse economiche legate alle attività di missione svolte in Italia ed è sufficientemente contenuto e non rilevante in termini di importi nella determinazione della perdita di esercizio della Piccola Casa.

Come più dettagliatamente chiarito nella parte conclusiva del Bilancio Sociale dedicato alle Missioni Cottolenghine, queste fanno leva prevalentemente sull'autofinanziamento, che deriva soprattutto dagli stipendi che i religiosi ivi operanti mettono a disposizione della Comunità e dalle donazioni raccolte da istituzioni e benefattori locali o anche italiani (tra cui anche i tre Istituti religiosi Cottolenghini e la Fondazione Cottolengo ONLUS). La Piccola Casa ha anche richiesto alle Missioni estere un ulteriore sforzo di autonomia finanziaria, specie a quelle attive in India e in Africa.

Le valutazioni prospettive per il riequilibrio economico

A fronte di quanto sin qui evidenziato, nel 2018 ha preso avvio un approfondimento delle problematiche economiche e patrimoniali, al fine di giungere alla definizione di un **Piano strategico pluriennale (2019-21)**, che consenta lo sviluppo di una azione organica di efficientamento della Piccola Casa, senza pregiudicarne le scelte carismatiche, ma anzi consentendo di liberare risorse finanziarie per migliorare ulteriormente la cura ed i servizi rivolti agli "ospiti storici", al personale religioso "a riposo" ed alle persone più bisognose e fragili. Facendo sintesi delle indicazioni fornite a commento delle principali grandezze di bilancio e delle problematiche gestionali sottostanti, possiamo evidenziare che la Piccola Casa si propone di riservare particolare attenzione alla revisione del ciclo passivo (acquisti, contabilizzazione dei costi, sistema budgetario interno, controllo di gestione) ed al sistema di tariffazione dei servizi, specie con riferimento al patrimonio immobiliare, in modo da evitare comportamenti non coerenti con stati di effettivo bisogno e limitare la significativa morosità ad oggi sofferta dalla Piccola Casa.

Al contempo, dovrà essere prestata crescente attenzione a nuove modalità e canali di reperimento delle risorse finanziarie, sviluppando nuovi servizi e migliorando il dialogo non solo con i benefattori storici, ma anche con la generalità degli *stakeholder* con cui sia possibile attivare nuove campagne di *fundraising* e nuovi progetti finanziabili da terzi soggetti.

IL VALORE AGGIUNTO DELLA PICCOLA CASA

La peculiare missione della Piccola Casa e la sua natura di Ente *non profit* rende opportuna una valutazione del valore aggiunto, prodotto grazie al suo operare, non limitata alla dimensione economica. È, infatti, ancor più rilevante la valutazione effettuata in una dimensione sociale, ovvero in termini di capacità di offrire risposte ai propri *Stakeholder* perseguendo la propria missione.

Ad oggi la Piccola Casa non dispone di un sistema completo di raccolta dei dati relativi ai costi figurativi, capace di valorizzare anche il contributo offerto in vari modi a titolo gratuito (come, ad esempio, in termini

di impegno professionale dei volontari o anche di minori tariffe applicate ai servizi offerti rispetto ai prezzi di mercato). Tuttavia, è possibile quantomeno procedere ad una riclassificazione dei dati di conto economico in base allo schema del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale), al fine di evidenziare il **valore aggiunto prodotto dalla Piccola Casa e distribuito agli Stakeholder**.

IL VALORE AGGIUNTO PRODOTTO E DISTRIBUITO DALLA PICCOLA CASA.

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (valore aggiunto globale)	12/31/2017	Incidenza % (*)
A) Valore della produzione	101.603.595	252,5%
B) Costi intermedi della produzione	61.411.341	152,6%
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	40.192.254	99,9%
C) Componenti accessori straordinari	444.309	1,1%
+ / - saldo della gestione accessoria	402.310	-1,0%
+ / - saldo della gestione straordinaria		
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	40.234.252	

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	42.231.850	105,0%
B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	4.544.922	11,3%
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	141.916	0,4%
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	-	0,0%
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	4.364.863	-10,8%
F) LIBERALITÀ/REMUNERAZIONE A VANTAGGIO SOCIALE	2.319.575	-5,8%
G) AMBIENTE	-	0,0%

(*) L'incidenza percentuale è calcolata sull'aggregato del valore aggiunto globale lordo.

Sulla base di questo schema di calcolo emerge che nel 2017 il **valore aggiunto globale lordo prodotto** dalla Piccola Casa ammonta a poco più di **40 milioni di euro**. Tale risultato è spiegato essenzialmente dal saldo tra il valore della produzione (circa 101 milioni di euro) e i costi intermedi di produzione (poco più di 61 milioni di euro). Un contributo determinante al valore della produzione è dato dai ricavi caratteristici, che incidono per circa il 77% del totale; tali ricavi sono generati in larga parte dalla “sfera commerciale” (ricavi delle vendite e delle prestazioni per circa 70 milioni di euro). Il rimanente 23% del valore della produzione è spiegato quasi interamente dagli “altri ricavi” della “sfera istituzionale”, che sono pari a circa 21 milioni di euro e riconducibili per larga parte all’incasso di pensioni e stipendi di religiosi ed alle erogazioni liberali.

Tra i costi intermedi di produzione, il peso maggiore è determinato dai costi per servizi (circa 41,9 milioni di euro, di cui 30,6 relativi alla “sfera commerciale”) e acquisti di materie prime e di consumo, per circa 15,5 milioni di euro, di cui la quasi totalità (13,2) imputati alla “sfera commerciale”.

Ai fini della determinazione del valore aggiunto, le componenti non caratteristiche hanno avuto un peso molto contenuto: l’area accessoria (essenzialmente il saldo tra proventi e la parte di oneri finanziari non destinata alla remunerazione di capitale) contribuisce per poco più di 440.000 euro (pari all’1,1% del valore aggiunto globale lordo); l’area straordinaria ha invece inciso negativamente per circa 400.000 euro.

Per quanto attiene alla **distribuzione del valore aggiunto** si può notare che **la quota più significativa è destinata al personale retribuito ed alla Pubblica Amministrazione**, a cui sono indirizzati rispettivamente 42,2 milioni di euro (105% del valore aggiunto) e 4,5 milioni di euro (11% del valore aggiunto).

LE ATTIVITÀ

*Rendicontare il “plusvalore” dell’impegno profuso dalla Piccola Casa della Divina Provvidenza significa fornire informazioni su **come e quanto coerentemente ed efficacemente l’Ente persegue la propria missione.***

*La Piccola Casa **si prende cura delle persone** ponendosi l’obiettivo di aiutarle a raggiungere condizioni di “**salute integrale**”, operando concretamente in risposta **non solo alle loro esigenze fisiche, ma anche a quelle relazionali, psicologiche, psichiche e spirituali.***

La scelta dei servizi da offrire è fatta coerentemente con il contesto sociale e normativo, ma allo stesso tempo lo trascende.

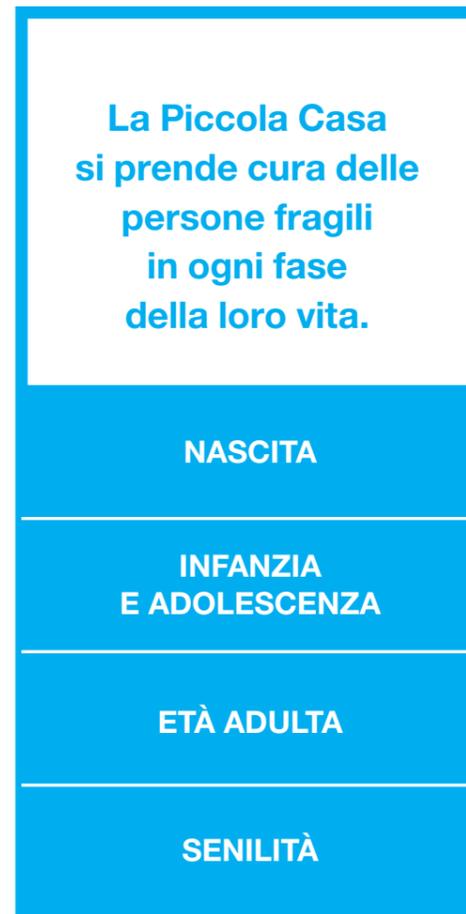
Essere annuncio evangelico a servizio delle persone è un dono, ma anche una responsabilità, che porta il servizio oltre l’offerta di “servizi”, sino a diventare “offerta di significato”.

Le attività di missione

**ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA
ED ASSISTENZA**

**ATTIVITÀ SANITARIE
DELL'OSPEDALE COTTOLENGO**

**ATTIVITÀ EDUCATIVE
E DI FORMAZIONE**



*Nello svolgimento delle attività coerenti con la propria missione, la Piccola Casa si pone l'obiettivo ambizioso di aiutare le persone ad affrontare le **sfide della vita**. E questo obiettivo è credibile perché la Piccola Casa, pur pronta ad accettare eventuali sconfitte, è convinta che assieme si possano raggiungere grandi risultati espressivi di amore.*

Si è credibili nella cura del “fine vita” se si è stati capaci di aiutare le persone a vivere il meglio di sé e a non desiderare di morire, anche nelle situazioni più estreme.

Attività di accoglienza ed assistenza

• *Il metodo Cottolenghino per la cura della persona*

• *Servizi di assistenza residenziale*

- Le Case per le persone anziane e le persone con disabilità
- Le Comunità per i minori
- L'accoglienza delle donne in difficoltà

• *Servizi socio-assistenziali per le fragilità sociali*

- Il Centro di Ascolto
- Casa Accoglienza
- Servizi per esigenze abitative
- Altri servizi sociali

• *Gli operatori*

Attività di accoglienza ed assistenza

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

DIREZIONE ASSISTENZA

Via S. G. Cottolengo, 14 - 10152 TORINO

Tel. 011 5225560 fax 011 5225567

e-mail: sito.assistenza@cottolengo.org

www.assistenza.cottolengo.org



COS'È?	Attività di assistenza residenziale e servizi socio-assistenziali-sanitari rivolti a persone bisognose e fragili nelle diverse fasi della loro vita.
IN COSA SI CARATTERIZZA?	Adoperandosi per la cura integrale della persona, l'accoglienza ed il servizio diventano strumenti per assicurare la sua dignità incondizionata.
A CHI SI RIVOLGE?	L'assistenza residenziale è rivolta ai minori, alle donne in difficoltà e, in via prevalente, a persone anziane e persone con disabilità; nel 2017 i beneficiari delle attività sono stati complessivamente 1.435. I servizi socio-assistenziali-sanitari rispondono a esigenze specifiche e a emergenze sociali; nel 2017 sono state centinaia le persone, italiane e straniere, a cui è stato offerto ascolto, un pasto, una casa, un aiuto per il loro benessere.
COME SI REALIZZA?	Strutture e servizi: 29 strutture di assistenza residenziale e sociale sparse sul territorio nazionale, con 1.489 posti disponibili; 1 Casa Accoglienza con dormitorio, mensa, docce, distribuzione vestiario, pacchi viveri e altri servizi; 1 Centro di Ascolto per l'offerta di servizi socio-assistenziali e sanitari. Operatori: 174 operatori religiosi, 664 dipendenti, 639 operatori esterni (per servizi in appalto), oltre 1.000 volontari.

Il metodo Cottolenghino per la cura della persona

La Piccola Casa della Divina Provvidenza, ispirandosi agli insegnamenti di San Giuseppe Benedetto Cottolengo, si prende cura delle persone in difficoltà, specie di chi non ha riferimenti familiari e si trova in stato di maggior bisogno.

L'approccio da sempre adottato nella gestione del servizio mira a creare un clima di familiarità e globalità di intervento, che hanno lo **scopo di salvaguardare il valore centrale della persona** e la sua dignità, riconoscendone il diritto alla cura e alla soddisfazione non solo dei bisogni fondamentali, ma anche dei bisogni psico-sociali, morali e spirituali. In questa ottica, nell'ambito delle attività di accoglienza ed assistenza trovano espressione principi strettamente coerenti con i valori insiti nella Missione del Cottolengo:

Vicinanza alle persone e conseguente offerta di servizi: orientare verso una nuova umanità.

- **eguaglianza:** ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche;
- **imparzialità:** tutti gli Ospiti hanno gli stessi diritti e doveri e solo il maggior bisogno postula una precisa attenzione e una cura più sollecita;
- **continuità:** la Piccola Casa assicura la continuità e la regolarità delle prestazioni;
- **partecipazione:** la persona è protagonista del servizio. La Piccola Casa garantisce all'Ospite la partecipazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa. Garantisce, inoltre, la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.

La **Piccola Casa è un luogo di Carità**, una Carità che passa attraverso le sofferenze vissute con generosità, serenità, donazione di sé da parte di tanti ospiti e persone fragili, che in essa hanno trovato un ambiente di vita familiare, grazie alla donazione totale di tanti religiosi, all'apporto professionale degli operatori laici (dipendenti, liberi professionisti, personale di cooperative a cui sono esternalizzati alcuni servizi) ed al prezioso supporto dei volontari.

In questa opera **sono attori** non solo **gli operatori religiosi, laici e volontari**, ma **anche gli stessi ospiti**. L'impegno della Piccola Casa è quello di svolgere un lavoro intriso di elevata umanità e di un'autentica dedizione.

Il **valore "terapeutico/riabilitativo" della dimensione comunitaria affettiva** viene ritenuto indispensabile per la qualità di vita degli ospiti e delle persone assistite, oltre che per prevenire il *burn-out* di chi presta servizio.

Coerentemente con questi principi e finalità, il **modello organizzativo** è basato sul **lavoro di équipe** ed è volto a integrare gli interventi dei soggetti che, con competenze e ruoli diversi, interagiscono nelle attività, al fine di **coniugare gli aspetti socio-sanitari con quelli relazionali**. 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. 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 esterne alla Piccola Casa e che con essa collaborano.

Questa **visione carismatica** delle modalità di offerta dei servizi **comporta l'andare oltre le previsioni della normativa in materia ed affrontare costi maggiorati per poter costantemente assicurare**

un servizio di elevata qualità. Ciò è reso evidente dal **risultato della gestione caratteristica** della Direzione Assistenza, che **anche nel 2017 è stato negativo e pari a 15,7 milioni di euro.** La successiva descrizione delle attività svolte e dei servizi erogati dà conto in modo puntuale delle modalità operative della Piccola Casa.

La **politica della qualità** della Piccola Casa è definita coerentemente con il richiamato obiettivo di missione di “presa in carico globale della persona”, che costituisce il punto di forza e l’approccio distintivo della concreta operatività dell’Ente.

Da esso, infatti, discendono **tre principali obiettivi della qualità, comuni a tutte le attività svolte:**

- promuovere la centralità della persona, salvaguardarne la dignità, valorizzarne le potenzialità;
- la conduzione di ogni attività e processo deve porre al centro la persona, intendendo con questo l’attenzione all’ospite, ai familiari e alle persone che, a diverso titolo, prestano opera per l’organizzazione;
- l’attenzione all’ospite si manifesta attraverso la ricerca continua, nelle risposte ai suoi bisogni espliciti ed impliciti, di metodologie ed approcci efficaci, appropriati e sicuri;
- l’attenzione alle risorse umane è tesa a liberare la capacità, l’iniziativa del singolo e a valorizzare la capacità progettuale.

Per la definizione degli **obiettivi generali e specifici della politica della qualità** vengono presi in considerazione:

- le caratteristiche dei servizi erogati;
- i bisogni ed esigenze degli utenti;
- il grado di soddisfazione del personale e dei portatori di interessi.

La **pianificazione ed il controllo della qualità** vengono attuati utilizzando gli strumenti messi a disposizione dal **Sistema di Gestione per la Qualità.**

La **Direzione Assistenza** della Piccola Casa **definisce** nel **piano annuale** della qualità gli obiettivi che intende raggiungere. Ad essa compete anche la responsabilità dell’**attività di monitoraggio, mantenimento e miglioramento** del Sistema di Qualità in funzione degli obiettivi prefissati.

L’approccio ai processi di erogazione di prestazioni e servizi è improntato al **rifiuto della logica dell’autoreferenzialità**, allo sviluppo di sistemi diffusi di autovalutazione e valutazione fra pari, alla capacità di aprirsi al confronto con l’esterno.

Ulteriori **punti di attenzione della politica di qualità** della Piccola Casa ineriscono alla **salute e sicurezza delle persone residenti e dei lavoratori nelle strutture** dell’Ente. In particolare, è garantito il pieno rispetto delle disposizioni di legge in materia di: prevenzione incendi; sicurezza statica; impianti elettrici, idraulici e di riscaldamento; impianti di sollevamento (ascensori).

Nel rispetto della normativa sulla **sicurezza nei luoghi di lavoro** (D. Lgs. n. 81/2008) è stato predisposto e costantemente aggiornato il documento di Valutazione dei Rischi, in cui sono analizzati i rischi ambientali della struttura ed individuate le soluzioni più idonee al loro superamento. Tutto il personale è informato sui rischi a cui è sottoposto ed è formato sulle misure di prevenzione da adottare, sull’uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

È stato elaborato, inoltre, il manuale previsto dal D.Lgs. n. 193/2007 (ex 155/97) (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) ed è stato attivato il sistema di **controllo di**

qualità della catena alimentare HACCP. Il personale è formato sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

A ciò si aggiunga che la **gestione del rischio clinico** è considerata dalla Piccola Casa come uno strumento prioritario per la **sicurezza dell’organizzazione** e, più in particolare, per il **miglioramento della qualità delle cure e delle performance professionali** di tutto il personale. Si ritiene, infatti, che il costante miglioramento della qualità derivi dall’impegno a garantire al beneficiario del servizio di assistenza una prestazione che produca il miglior esito possibile in base alle conoscenze disponibili, che comporti il minor rischio di danni conseguenti al trattamento, con il minor consumo di risorse possibile e con la massima soddisfazione per lo stesso beneficiario.

Con specifico riferimento ai servizi residenziali offerti dalle RSA ed RSD della Piccola Casa, i principali strumenti adottati per consentire cura, attenzione e assiduità nel perseguire un **continuo progresso della qualità dei servizi** sono:

- la stesura del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) per ogni ospite,
- la stesura annuale del piano delle attività,
- la stesura del piano di formazione,
- le procedure e i protocolli inerenti le pratiche di assistenza (procedure per la movimentazione dei pazienti, procedura per l’igiene dell’ospite, procedura per la gestione del rischio di malnutrizione),
- la gestione e la registrazione delle cadute,
- la gestione dei farmaci,
- la comunicazione di informazioni fondamentali per la sicurezza dell’ospite (diario delle consegne, diario infermieristico, registro delle entrate/uscite dell’ospite),
- la sicurezza del visitatore (registro visitatori),
- la compilazione del manuale HACCP,
- la rilevazione della qualità percepita,
- la gestione dei reclami.

Il **controllo della qualità** si attua attraverso:

- la gestione delle non conformità e dei reclami;
- la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, degli operatori e dei portatori di interessi;
- la raccolta sistematica dei dati e la loro puntuale analisi.

La **rilevazione** dei dati relativi alla **qualità percepita dagli utenti del servizio** assume particolare rilievo, poiché risponde alla necessità di conoscere con continuità il punto di vista di coloro che usufruiscono dei servizi offerti dalla Piccola Casa direttamente (ospiti) ed indirettamente (eventuali familiari).

L’applicazione costante di questa rilevazione consente l’individuazione tempestiva delle esigenze prevalenti ed il loro variare nel tempo e, di conseguenza, permette alla Piccola Casa di ricercare risposte sempre più adeguate e soddisfacenti.

I dati raccolti dalle singole Strutture della Piccola Casa presenti sul territorio italiano vengono analizzati annualmente dalla **Direzione Locale in collaborazione con la Direzione centrale** operante presso la Casa Madre di Torino.

Sono in corso **progetti di miglioramento** della qualità che verranno sviluppati da specifici gruppi di lavoro e che potranno essere oggetto di rendicontazione nel prossimo Bilancio Sociale.

Servizi di assistenza residenziale

Le **strutture residenziali** della Piccola Casa sono complessivamente **29** e sono diffuse in diverse regioni italiane. L'obiettivo di cura integrale fa sì che in queste Case la "Famiglia Cottolenghina" sia composta da operatori ed ospiti, a cui sono offerte attività assistenziali, educative, riabilitative, socializzanti, occupazionali e ricreative. La Piccola Casa mette a disposizione degli ospiti, compatibilmente con il loro stato di salute, anche alcune strutture presso le quali trascorrere dei periodi di vacanza.

Cercando di **rispondere a situazioni problematiche affrontate nelle diverse fasi della vita**, la Piccola Casa ospita **minori, donne in difficoltà** (sole o con figli), **persone con disabilità e persone anziane**.

Nel **2017** le Case del Cottolengo hanno ospitato complessivamente **1.435** persone (dato medio delle presenze), a fronte di 1.489 posti disponibili, di cui 919 accreditati. Il tasso di occupazione medio in corso d'anno è stato pari al **96,37%**. Meno della metà degli ospiti risulta accolto in convenzione.

I LUOGHI DELLA ACCOGLIENZA IN ITALIA	N° STRUTTURE	POSTI LETTO (O POSTI PER CENTRI DIURNI)		OSPITI (LAICI E RELIGIOSI)			
		TOTALI DISPONIBILI	DI CUI ACCREDITABILI	TOTALE PRESENZE MEDIE	DI CUI CONVENZIONATI	DI CUI PRIVATI	TASSO OCCUPAZIONE
Casa Madre Torino	5	377	160	374	112	262	99,20%
Altre Case	24	1.112	759	1.061	562	499	95,41%
TOTALE ITALIA	29	1.489	919	1.435	674	761	96,37%

La **composizione degli ospiti** riflette la storica competenza e specializzazione delle diverse Case di accoglienza. Mentre nella Casa Madre sono state accolte negli ultimi anni quasi esclusivamente persone anziane (in totale 374), nelle altre Case presenti in Piemonte e nelle altre regioni italiane sono accolte anche persone con disabilità (184), minori (12) e donne in situazioni di disagio (13), oltre che persone anziane (852) per un totale di 1.061 ospiti.

I LUOGHI DELLA ACCOGLIENZA IN ITALIA	OSPITI (LAICI E RELIGIOSI) DISAGGREGATI PER TIPOLOGIA													TOTALE
	PERSONE ANZIANE					PERSONE CON DISABILITÀ					FASCE DEBOLI			
	AUTO SUFFICIENTI	PARZIALMENTE AUTO SUFFICIENTI	NON AUTO SUFFICIENTI	AFFETTI DA ALZHEIMER	TOTALE	BASSA INTENSITÀ GRUPPO APPARTAMENTO	MEDIA INTENSITÀ	ALTA INTENSITÀ	ALTISSIMA INTENSITÀ	TOTALE	MINORI	DONNE IN DIFFICOLTÀ	TOTALE	
Casa Madre Torino	0	0	374	0	374	0	0	0	0	0	0	0	0	374
Altre Case	0	54	740	58	852	12	106	44	22	184	12	13	25	1.061
TOTALE ITALIA	0	54	1.114	58	1.226	12	106	44	22	184	12	13	25	1.435

A conferma dell'**attenzione riservata** dalla Piccola Casa **alle situazioni più problematiche**, può essere letta una evidenza che emerge dai dati: tra gli **ospiti anziani non vi sono persone autosufficienti** e tra gli **ospiti con disabilità** solo 12 su 184 (6,5%) **affrontano disabilità di contenuta intensità**.

I LUOGHI DELL'ACCOGLIENZA IN ITALIA	LA TIPOLOGIA DELLE STRUTTURE	SERVIZI OFFERTI	POSTI DISPONIBILI	PRESENZE MEDIE 2017
TORINO - PCDP	RSA ANNUNZIATA	struttura per anziani	120	119
TORINO - PCDP	RSA B.P.G. FRASSATI	struttura per anziani	40	40
TORINO - PCDP	RSA SANTI INNOCENTI	struttura per anziani	122	121
TORINO - PCDP	RSA ANGELI CUSTODI	struttura per anziani	67	66
TORINO - PCDP	RSA SANT'ANTONIO ABATE	struttura per anziani	28	28
PCDP - CASA MADRE DI TORINO	5		377	374

LE ALTRE CASE DEL COTTOLENGO				
ALBA - CASA COTTOLENGO	Presidio RAF tipo B per persone con disabilità; RA e RSA per anziani	struttura per persone anziane e con disabilità	66	60
BARGE (CN) - CASA COTTOLENGO	RSA per anziani	struttura per anziani	20	20
BIELLA - CASA COTTOLENGO	RSA e RA per anziani	struttura per anziani	149	134
BRA (CN) - CASA COTTOLENGO	RSA e RAA per anziani	struttura per anziani	54	54
CUNEO - CASA COTTOLENGO	RSA per anziani	struttura per anziani	65	62
FELETTO - CASA COTTOLENGO	Gruppo appartamento	servizio residenziale per persone con disabilità	6	6
GIAVENO - CASA COTTOLENGO	RSA per anziani	struttura per anziani	40	38
MAPPANO - CASA COTTOLENGO	Presidio RAF tipo B per persone con disabilità	struttura per persone con disabilità	76	76
PINASCA - CASA COTTOLENGO	RSA e RA per anziani	struttura per anziani	55	53
TORINO (Via Miglietti, 2) CASA MARIANNA	Casa Famiglia per minori	servizio residenziale per minori	6	5
TORINO (Via Miglietti, 2) I GIRASOLI	Servizio di Autonomia	servizio residenziale per minori	6	6
TORINO (Via Spotorno, 43) CASA MIRIAM	CASA DI ACCOGLIENZA per donne in difficoltà	servizio residenziale per donne in difficoltà	12	7
TOTALE PIEMONTE	12		555	521
SAINT VINCENT CASA COTTOLENGO	Struttura protetta per anziani	struttura per anziani	22	22
TOTALE VALLE D'AOSTA	1		22	22
CERRO MAGGIORE (MI) - CASA COTTOLENGO	RSA per anziani e per persone affette da Alzheimer (40 posti letto per Alzheimer, su totale di 120) Centro diurno integrato per Alzheimer	struttura per anziani e persone affette da Alzheimer	120 e 20 Centro Diurno	138
TOTALE LOMBARDIA	1		140	138
VENEZIA - CASA COTTOLENGO	Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti	struttura per anziani	23	23
TOTALE VENETO	1		23	23

LE ALTRE CASE DI COTTOLENGO				
EMPOLI (FI) - CASA COTTOLENGO	Comunità per minori	servizio residenziale per minori	8 e 10	13
	Comunità di pronta accoglienza per donne e bambini	servizio residenziale per donne e bambini in difficoltà		
FIRENZE - CASA COTTOLENGO	RSA per anziani non autosufficienti e adulti inabili	struttura per anziani e adulti inabili	70	69
FORNACETTE (PI) - CASA COTTOLENGO	RSA e RA per anziani	struttura per anziani	42	34
PISA - CASA COTTOLENGO	Residenza mista	struttura per anziani	60	59
TOTALE TOSCANA	4		190	175
ROMA - CASA COTTOLENGO	Casa di riposo	struttura per anziani	51	54
TOTALE LAZIO	1		51	54
TRENTOLA - DUCENTA (CE) - CASA COTTOLENGO	RSA per persone con disabilità	struttura per persone con disabilità	60	59
TOTALE CAMPANIA	1		60	59
BOSA (OR) - CASA COTTOLENGO	Casa protetta	struttura per persone anziane e con disabilità	30	29
CUGLIERI (OR) - CASA COTTOLENGO	Comunità alloggio	struttura per anziani	11	11
LUNAMATRONA (VS) - CASA COTTOLENGO	Comunità integrata	struttura per anziani	30	29
TOTALE SARDEGNA	3		71	69
TOTALE ALTRE CASE	24		1.112	1.061
TOTALE ITALIA PCDP	29		1.489	1.435

Le diverse strutture della Piccola Casa offrono servizi di assistenza diversificati in base alla tipologia degli ospiti.

TIPOLOGIE DELLE STRUTTURE PER I DIVERSI BENEFICIARI DEI SERVIZI

Per le persone anziane e le persone con disabilità

- 19 Strutture residenziali per persone anziane
- 4 Strutture residenziali per persone con disabilità
- 2 Strutture residenziali per persone con disabilità e anziane
- 1 Struttura residenziale per anziani e persone affette da Alzheimer
- 1 Centro Diurno integrato per Alzheimer

Per le donne in difficoltà

- 2 Comunità alloggio

Per i minori

- 2 Comunità alloggio

Le Case per le persone anziane e le persone con disabilità

Le Case Cottolengo, secondo il carisma proprio e in base ai bisogni che emergono dall'attuale società, cercano di rispondere in modo adeguato alle richieste impellenti di accoglienza, di cura, di accompagnamento nelle fasi problematiche della vita.

La problematica più evidente sul territorio nazionale è quella delle persone anziane considerate nella loro fragilità di salute, nella loro carenza di riferimenti sicuri, nella precarietà economica.

Numerose strutture residenziali della Piccola Casa ospitano **persone anziane, in larga parte non autosufficienti**, alle quali è prestato un servizio ispirato da criteri di promozione umana integrale, orientato alla cura della qualità della vita, considerata bene prezioso in ogni età e condizione.

La creazione di un contesto familiare cerca di favorire e stimolare le scelte degli ospiti e tutta l'autonomia possibile nelle attività quotidiane.

Alle attività assistenziali si affiancano quelle riabilitative, socializzanti, di animazione e catechetiche.

In alcune Case sono organizzati dei Centri diurni, per meglio soddisfare le necessità del territorio.

Particolare attenzione è rivolta, inoltre, alle **persone con disabilità intellettive, fisiche e sensoriali**, che la Piccola Casa ospita in alcune strutture, a volte unitamente a persone anziane. Anche in questo caso l'attività è svolta 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 questa un'eredità specifica del Cottolengo, che dà impulso alla vita della persona con disabilità recuperando le sue funzioni, riabilitandole, promuovendole, favorendo creatività ed espressività. Il servizio è strutturato in modo che siano favorite la composizione o l'organizzazione familiare, mediante la costituzione di gruppi il più possibile omogenei, con numeri limitati di ospiti.

Le caratteristiche cottolenghine del servizio alle persone

In tutte le RSA cottolenghine sono erogati i servizi di cura e di assistenza non solo in base ai parametri normativi, ma soprattutto in base ai bisogni di salute e di sicurezza, ai bisogni psico-sociali e spirituali delle persone ospitate.

In particolare, vengono offerti i seguenti servizi:

- Servizio sanitario
- Assistenza medica
- Assistenza farmaceutica e parafarmaceutica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza riabilitativa
- Guardia medica
- Servizio di trasporto
- Servizio di assistenza alla persona
- Servizio pastorale/spirituale
- Servizio di attività socio/educative e di animazione
- Servizio di parrucchiera/callista e barbiere
- Servizio Amministrativo
- Servizio sociale
- Ufficio Tutele
- Servizi alberghieri: ristorazione, pulizia, guardaroba, lavanderia, portineria/centralino, manutenzione.

Le Vacanze degli ospiti

Già il Santo Fondatore accompagnava i suoi ospiti alle terme di Acqui, poiché affermava che anch'essi avevano diritto di avere le cure come gli altri cittadini.

Ancor oggi gruppi di ospiti si recano, ogni anno, per un periodo di vacanze presso le Case climatiche del Cottolengo, che si trovano ad Anzio (Roma), Celle Ligure (SV), Tirrenia (PI), Gignese (VB) e Viù (TO). Questi momenti di alta socializzazione sono voluti e realizzati per volontà della Piccola Casa, senza interventi di altri organismi.

Ufficio tutele

L'ufficio cura tutte le pratiche relative agli istituti giuridici della interdizione, amministrazione di sostegno, inabilitazione. In particolare segue i beni patrimoniali degli ospiti, i rapporti con i familiari, soprattutto per gli Ospiti che incontrano difficoltà nello svolgimento delle pratiche burocratiche. È un servizio che tutela gli ospiti nei loro diritti ed è anche di aiuto ai familiari. L'ufficio è nella sede della Casa Madre, ma lavora per gli ospiti di tutte le Case succursali.

Il Servizio Sociale

È un servizio presente in molte delle RSA cottolenghine. Non sempre è richiesto dalla normativa, ma la Piccola Casa ha compiuto la scelta di avvalersi di professionisti che possano rispondere in modo più adeguato alle esigenze degli ospiti.

LA NOSTRA OPERA DI VITA NEL COTTOLENGO DI MAPPANO

La Casa Cottolengo di Mappano fin dalla sua apertura (1966) si è dedicata all'accoglienza delle persone con disabilità. Nell'anno 2000 l'edificio è stato completamente rimesso a nuovo in adeguamento alle normative vigenti ed, in seguito, la Piccola Casa ha dato avvio alla collaborazione con l'Ente pubblico (ASL e Comuni) mantenendo la specificità della sua vocazione: **accoglienza delle persone con disabilità di particolare gravità, bisognose di un'assistenza continuativa e multi-specialistica.**

Se in passato l'attenzione era rivolta alla **disabilità intellettiva** e alle persone con **epilessia difficilmente curabile**, con il tempo l'accoglienza ha riguardato anche **altre disabilità**, come ad esempio le persone aventi esiti di malattie con danni cerebrali (d'origine traumatica o vascolare), oppure persone con malattie rare a comparsa in età adulta (es. sclerosi multipla, corea di Huntington, ecc.). Fin qui si potrebbe dire "niente di speciale", cose che potrebbero fare molti; ma, se si entra più nel dettaglio delle questioni assistenziali, ci si accorge che, per aiutare i **76 Ospiti** della Casa di Mappano a conservare la loro caratteristica pienamente umana e considerando la molteplicità dei loro bisogni, si rende necessaria un'organizzazione molto efficiente e, soprattutto, la presenza di personale professionalmente e umanamente preparato.

GLI OSPITI DEL COTTOLENGO DI MAPPANO			
Classificazioni diagnostiche			
MALATTIE NEURODEGENERATIVE	COREA HUNTINGTON	SCLEROSI MULTIPLA	TOTALE
	7	2	9
MALATTIE CEREBROVASCOLARI	ISCHEMIA CEREBRALE	TRAUMI CEREBRALI	TOTALE
	13	4	17
(di cui stati vegetativi: n. 7)			
INSUFFICIENZA MENTALE	GRAVE	MEDIA	TOTALE
	49	1	50
TOTALE			76
Su n. 76 ospiti: altri dati correlati alle diagnosi			
PEG	TRACHEOSTOMIA	EPILESSIA	IN CARROZZINA
25	8	21	62
Livelli di accreditamento			
ALTISSIMA INTENSITÀ	ALTA INTENSITÀ	MEDIA INTENSITÀ (STORICI)	TOTALE
24	43	9	76

Dati aggiornati a giugno 2018

Un primo esempio si ha nelle **persone affette da malattie neurodegenerative** (12%). La Corea di Huntington è una malattia rara, ereditaria, con effetti devastanti sul piano fisico, motorio, affettivo, mentale, comportamentale, sociale, che ha una progressione invalidante e richiede al personale molta attenzione, perché le manifestazioni non sono mai uguali nelle persone e, sulla stessa persona, un giorno può essere diverso dall'altro. L'assistenza diretta a queste persone comporta anche la contemporanea presenza di due o tre assistenti; l'emergenza nel tempo della disfagia conduce poco per volta all'alimentazione e idratazione artificiali (ciò comporta infermieri adeguatamente preparati per questi interventi) e così via, fino all'apparente scomparsa dei tratti significativi della personalità. Agli occhi di un profano appare una "non vita" ma, se si guardano queste persone più in profondità e se si tiene conto della loro storia e della famiglia che hanno costruito, si coglie tutta la loro dignità.

Diversa è la cura delle persone affette da sclerosi multipla o con patologie similari: pur avendo serie limitazioni funzionali e motorie, con loro è possibile mantenere un dialogo, cogliere interessi, avere risposte a nuovi stimoli.

Un secondo esempio si ha nelle **persone in stato vegetativo o con alterata coscienza a causa di danni cerebrali** (22%), per le quali dal punto di vista assistenziale si possono fare analoghe considerazioni, con qualche differenza rispetto alle manifestazioni delle malattie neurodegenerative. Qui i grandi movimenti sono scomparsi, le reazioni sono impercettibili e nascoste ai più, ma non a coloro che quotidianamente a loro si dedicano. Come per quasi tutti gli Ospiti di Mappano, l'accudimento è totale; ma è proprio dall'esperienza totalizzante di servizio che emergono le caratteristiche proprie delle persone pur in stato vegetativo e, ovviamente, maturano anche quelle personali di chi li serve.

Un terzo esempio si ha con le **persone con ritardo mentale** (66%). Qui i bisogni sono molteplici, poiché al ritardo dello sviluppo mentale si associano seri problemi di natura fisica, come la spasticità, l'incapacità di muovere le gambe e/o le mani, l'assenza del linguaggio verbale; alcuni hanno avuto la gioia, nei primi anni di vita di uno sviluppo normale, ma in breve tempo sono giunti alla paraplegia. Sostanzialmente queste persone non hanno potuto seguire il normale *iter* dei loro coetanei. L'età abbastanza giovane e la necessità d'essere accuditi quotidianamente fa percepire in loro il bisogno di avere relazioni significative, amorevoli, premurose, attente, capaci di dare sicurezza, di offrire stimoli i più vari possibili.

Come venire incontro a così tante persone e così tanti bisogni?

L'81% degli Ospiti non può muoversi senza l'ausilio di una carrozzina e, tra loro, una minima parte è in grado di compiere i passaggi posturali; il **32% necessita dell'alimentazione e idratazione artificiale** per la sopravvivenza; il **28% soffre di epilessia**, alcune particolarmente gravi; il **10% è portatore di tracheostomia**.



Dalla maggior parte degli Ospiti non ci si può attendere la segnalazione delle proprie difficoltà fisiche, dei propri disagi, delle proprie sofferenze: queste persone richiedono un costante monitoraggio da parte del personale di assistenza. Considerata la gravità delle persone, è indubbio che gli interventi dei fisioterapisti diventano essenziali, per prevenire regressioni dell'apparato muscolo-scheletrico, per intervenire sulle posture in carrozzina e a letto, per monitorare le disfagie, prevenire stasi polmonari, ecc.

Se ne deduce che questa Casa, per ben funzionare e non perdere di vista la sua missione che è quella di mettere al centro del servizio la persona con disabilità, deve dare importanza agli aspetti organizzativi di tutti i professionisti coinvolti, onde evitare sovrapposizioni e/o conflitti; ma gli aspetti organizzativi si rimodulano in continuazione se il bisogno della singola persona si fa prioritario.

Gli interventi sanitari sono molteplici ma non unici, poiché gli Ospiti non sono malati ma persone con disabilità e, pertanto, **bisognose di vivere appieno il quotidiano, con le sue varie esigenze di socializzazione, di relazioni con i familiari, di attività secondo predilezioni o interessi**. A ciò sono destinati vari momenti della giornata e i **laboratori**: comunicazione, alfabetizzazione, effetto *musik*, lettura, *karaoke*, rilassamento, giocoleria, *dance anyway*, documentari, classici, fede, *beauty room*, PC, sensoriale, occupazionale, piscina riabilitativa, acquaticità, ecc. Ai laboratori si aggiunge la programmazione delle **uscite**, a cui partecipano in opportuni momenti anche i portatori di PEG. È stato anche avviato il **teatro sociale**, un'esperienza straordinaria di **socializzazione tra Ospiti con disabilità e fanciulli della scuola elementare locale**. La miriade di proposte sono finalizzate al mantenimento o sviluppo delle abilità di ciascuno e rendono **questa Casa un luogo di vita, al cui fondamento sta la Mission cottolenghina**. Non è possibile, quindi, pensare questa Casa come mero luogo di erogazione di servizi messi a disposizione della persona con disabilità, intesa come bisognosa di mantenere l'esercizio delle sue funzioni: **fedeli alla Mission cottolenghina, si vuole questa Casa un luogo di vita comunitaria dove le persone accolte, i loro familiari, il personale, i religiosi sono chiamati a costruire rapporti duraturi e significativi, fondati sulla dimensione spirituale del vivere insieme, nella convinzione che dare un significato al tempo trascorso in questa Casa sia l'impegno più importante, perché a fondamento di una profonda serenità e di un atteggiamento di speranza, che permettono di andare oltre il disagio esistenziale provocato dalle ferite della vita in cui tutti, volere o no, siamo coinvolti**.

Le residenze assistenziali della Casa Madre di Torino

All'interno della Piccola Casa di Torino esistono **5 strutture assistenziali**, ognuna con caratteristiche specifiche, **che accolgono circa 380 persone** anziane e/o persone con disabilità.

Due di queste strutture (**Annunziata e Frassati**) hanno ottenuto l'**autorizzazione** e l'**accreditamento** e sono convenzionate con il Comune e le A.S.L. di Torino, facendo quindi parte della Rete delle strutture fornitrici di prestazioni socio-sanitarie di cui si avvale l'Ente pubblico. 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 strutture (**Angeli Custodi, Santi Innocenti, S. Antonio Abate**) 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; pertanto, esse sono destinate esclusivamente ai cosiddetti "**ospiti storici**". Si tratta di persone accolte da molti anni nelle strutture del Cottolengo (sia di Torino, sia di altri territori) in ragione delle loro condizioni, con limitati legami familiari e con scarse disponibilità finanziarie. **La contribuzione economica degli ospiti storici è contenuta**, avendo come unico riferimento le loro possibilità economiche, in genere limitate alle pensioni e agli assegni di accompagnamento, largamente insufficienti a coprire i costi del servizio.

IL SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA

L'attività di Guardia Medica presso il Servizio di Assistenza della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino ha preso avvio nel 2005. Negli anni si è potuta osservare l'utilità di tale servizio al fine di una presa in carico effettiva ed efficace delle persone anziane e delle persone con disabilità, ospiti delle strutture torinesi: avere la possibilità di un servizio medico H24 consente infatti di avere una reale continuità di cura, d'intesa e in sinergia con i medici di famiglia afferenti al Cottolengo di Torino. Tale continuità consente di minimizzare gli invii in Pronto Soccorso, permettendo la cura delle persone in un ambiente a loro familiare e che consente la vicinanza, anche continua, dei congiunti, specie nelle fasi terminali della vita. Rendere minimi gli accessi in Pronto Soccorso permette di non esporre il paziente fragile a complicazioni (specie le infezioni ospedaliere), o a eventi avversi cognitivi (quali il *delirium* e un decadimento funzionale) o non cognitivi (come il manifestarsi o il peggiorare di un'incontinenza o di lesioni da pressione). Inoltre, avere una continuità di cure permette una definizione condivisa, tra tutti i curanti, di un percorso di cura che tenga conto dei singoli quadri clinici e che permetta una programmazione di cure proporzionate, che evitino accanimento e permettano anche un valido approccio palliativo.

Nella quotidianità il suddetto servizio consente di gestire urgenze cliniche di vario tipo, ma anche di gestire urgenze differibili (quali le trasfusioni di emazie concentrate in pazienti anemici in *follow-up*, la sostituzione programmata di sondini naso-gastrici o di PEG, oppure il loro pronto riposizionamento in caso di dislocazione accidentale), di praticare una valida palliazione, sino alla sedazione terminale, laddove indicata.

La maggiore conoscenza delle persone fragili e dei loro familiari ed una comunicazione proattiva rendono possibile un loro reale coinvolgimento nelle dinamiche di scelta di un percorso di cura, che non si sviluppa come una successione di eventi inevitabili o sempre necessari, ma come una condivisione di un cammino diverso e personale per ciascuno di loro.

La presenza della Guardia Medica consente agli ospiti ed ai familiari di percepire una reale e valida presa in carico della persona. Il servizio, dunque, contribuisce fattivamente alla definizione di un clima di fiducia nei confronti del Cottolengo.

Da un punto di vista sociale, il servizio di Guardia Medica di Torino permette la cura, presso il proprio domicilio, dei pazienti fragili, senza andare a pesare sulle strutture dei servizi di emergenza-urgenza territoriali e ospedalieri, enti già notoriamente sottoposti a notevoli pressioni per il loro sovraffollamento. In tale ottica, una gestione interna dei pazienti fragili costituisce un percorso virtuoso che, con risorse presenti, ma limitate, permette di curare validamente situazioni cliniche anche complesse, riducendo anche la spesa sanitaria legata a una gestione esterna dell'emergenza-urgenza.

Le Comunità per i 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, oppure nella famiglia affidataria o adottiva, in base al progetto concordato con i Servizi Sociali e con le Istituzioni preposte.

Il modello "stile familiare" diviene impronta che caratterizza tutta l'attività del servizio.

Le strutture destinate alla accoglienza dei minori sono:

- **Casa Marianna** che opera sul territorio di Torino,
- la **Comunità** a dimensione familiare di Empoli-Terrafino.

Qui vengono accolti **minori segnalati sia dai servizi sociali territoriali, sia dal Tribunale dei minori**. Sono minori particolarmente segnati dalla criticità del nucleo familiare, da situazioni di abbandono e da altre problematiche socio-affettive, che minano la normale crescita psico-affettiva.

Entrambe le Comunità operano in sinergia con i servizi territoriali per la elaborazione dei progetti individualizzati, sulla cui base viene definito il percorso da realizzare e l'obiettivo da raggiungere per ristabilire l'equilibrio nella crescita del minore.

Il servizio è caratterizzato dall'accompagnamento del minore per rendere la sua vita quotidiana il più possibile normale. Essi frequentano le scuole dell'obbligo, partecipano ad attività scolastiche integrative, hanno rapporti con famiglie di volontari, che a volte si fanno carico di un accompagnamento per i fine settimana. I minori frequentano attività sportive e culturali nell'ambito del contesto sociale in cui le comunità sono inserite.

Le Comunità usufruiscono di spazi propri per periodi di vacanza fuori dalla Comunità nei periodi estivi e Natalizi, al mare a Tirrenia (LI) e a Giaveno (TO) o in altre zone climatiche.

La cura dell'intero processo educativo è affidata a persone qualificate, religiose e laiche, che operano in costante rapporto con i Servizi Sociali e Specialistici del territorio.

L'accoglienza delle donne in difficoltà

La Piccola Casa offre accoglienza temporanea a donne italiane e straniere in difficoltà presso due strutture:

- **Casa Miriam** (Torino), per donne sole;
- **Centro di pronta accoglienza** (Empoli), ove sono ospitate anche madri con bambini.

Oltre al vitto e all'alloggio, a queste donne è offerto un percorso, che si realizza nell'ascolto e nel sostegno da parte degli operatori della Piccola Casa, volto alla maggior presa di coscienza di sé e della propria situazione. In particolare, a Torino presso **Casa Miriam** vengono ospitate donne sole in situazione di disagio sociale e gestanti, di qualsiasi nazionalità e credo religioso.

Il progetto individuale viene concordato tra i Servizi territoriali, il Servizio Sociale della Piccola Casa, la Responsabile della Comunità e l'ospite stessa. Il progetto è finalizzato a rendere la persona sempre più autonoma ed indipendente, valorizzando le capacità individuali; il percorso dell'Ospite è soggetto a periodiche verifiche del rispetto degli obiettivi concordati, al fine di accompagnare la donna nel progressivo reinserimento nella vita indipendente, fornendo gli strumenti e il supporto di cui ha bisogno.

Durante questo temporaneo periodo di convivenza, le Ospite sono tenute a rispettare un regolamento, che sottoscrivono all'atto dell'entrata nella comunità, per adeguarsi alla vita in comune.

La casa appartiene a chi la abita e, quindi, tutte le ospiti collaborano al suo corretto mantenimento e all'igiene della stanza e delle parti comuni, utilizzando in modo adeguato quanto è messo a disposizione e collaborando alle attività necessarie per il buon andamento della casa.

I servizi offerti includono il servizio alberghiero, igiene, abbigliamento all'occorrenza, tutto ciò che è necessario

per la cura e il *comfort* della donna accolta. I pasti vengono preparati dalle Religiose presenti nella struttura, coadiuvate dai volontari; quando è possibile le ospiti vengono coinvolte nella preparazione.

Le ospiti sono supportate anche dall'assistente sociale, dipendente della Piccola Casa, che si occupa dei rapporti con gli Enti e del collegamento, mediante la Coordinatrice del Servizio Sociale della Piccola Casa, con la Direzione Generale delle Case di Assistenza del Cottolengo.

Il **Centro di pronta accoglienza** di Empoli è situato in un'ala della Villa che accoglie anche la Comunità per minori ed offre temporaneo **ricovero a madri con bambini, donne sole o giovani in situazione di abbandono** o comunque di **urgente bisogno di ospitalità e di protezione**.

Il periodo di permanenza è definito dal progetto familiare e può variare da qualche mese a più di un anno; questo periodo di permanenza ha come obiettivo la realizzazione di un progetto di recupero e di autonomia per un adeguato reinserimento nella società. Tale progetto è definito dal Servizio Sociale di competenza in collaborazione con gli operatori della Piccola Casa.

Nella Comunità di Pronta Accoglienza non si può parlare di Obiettivo Educativo vero e proprio tuttavia il modo di porsi degli operatori nei confronti degli ospiti diventa proposta educativa: il rispetto della dignità e della libertà di ciascuno, il continuo stimolo per far emergere o mantenere le proprie risorse, la presa di coscienza e l'accettazione dei limiti, il superamento delle paure, certamente aiutano le persone a ricostruirsi la vita o a trovare una soluzione autonoma più idonea.

L'educatore è presente 24 ore su 24.

In presenza di figli, la Piccola Casa garantisce la frequenza scolastica dei minori, le attività di socializzazione degli stessi con VITA di GRUPPO, l'organizzazione e la gestione del tempo libero, nonché i rapporti con l'esterno, usufruendo anche delle iniziative Comunali e delle Associazioni territoriali di tempo libero.

Le donne della Comunità di Accoglienza sono responsabili della cura igienica degli ambienti loro assegnati (camera e servizi igienici).

Servizi socio-assistenziali per le fragilità sociali

A Torino la Piccola Casa svolge anche una importante ed intensa attività socio-assistenziale nei confronti di persone disagiate (italiane e straniere, regolari e non), che non hanno riferimenti familiari o sono senza fissa dimora e che necessitano di accoglienza, sostegno, accompagnamento.

I servizi offerti a fronte di queste fragilità sono i seguenti:

- Centro di Ascolto e segretariato sociale;
- Casa Accoglienza: mensa, dormitorio, docce, distribuzione vestiario, pacchi viveri;
- servizi per esigenze abitative: Progetto Domus (assegnazione di alloggi) e *Social Housing* (accoglienza di studenti e lavoratori fuori sede, padri soli e persone in difficoltà);
- altri servizi sociali.

Il **Centro di Ascolto "Cottolengo"** costituisce uno spazio di rispetto della dignità di ogni persona e offre un ascolto ed un orientamento aggiornato e competente, volto a ridurre il disagio di chi è in difficoltà e creare le condizioni per l'individuazione di una soluzione all'interno o all'esterno della Piccola Casa. Il Centro, infatti, lavora in stretta collaborazione con la rete esterna dei servizi (ufficio stranieri, servizi sociali e psichiatrici territoriali, parrocchie, associazioni di volontariato), oltre che con i vari uffici e strutture interni alla Piccola Casa. Gli operatori del Centro valutano e gestiscono le diverse richieste, fra cui la tessera mensa per la Casa Accoglienza, i pacchi viveri distribuiti dalla Piccola Casa, l'esonero dal *ticket* sanitario, l'alloggio all'interno delle proprietà immobiliari del Cottolengo (Progetto Domus, *Social Housing*). Con particolare riferimento alle

richieste di tipo abitativo, il Centro esamina i singoli casi al fine di accertare l'effettivo stato di disagio (come, ad esempio, persone che hanno avuto lo sfratto dall'ATC - Istituto delle case popolari della città di Torino, stranieri in difficoltà, persone con disabilità, famiglie con problematiche di tossicodipendenza, persone povere) e valutare la possibilità di offrire in affitto uno degli alloggi di proprietà dell'Ente. Il servizio è attivo il lunedì ed il venerdì.

Il servizio di **Segretariato Sociale** è svolto da assistenti sociali ed è rivolto alla cittadinanza che richiede informazioni circa i servizi sociali. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì.

La **Casa Accoglienza** fornisce una serie di servizi di prima accoglienza a persone in difficoltà, fra cui il servizio mensa, la distribuzione di pacchi viveri, il dormitorio, il servizio doccia, la fornitura di vestiario e di materiale casalingo, assistenza medica ambulatoriale e sostegno religioso.

I servizi socio-assistenziali per fragilità sociali:	
LE ATTIVITÀ DI "CASA ACCOGLIENZA"	
SERVIZI	2017
Servizio mensa	
n. pasti erogati	97.130
Servizio pacchi viveri	
n. pacchi erogati	2.331
n. buoni carne	1.845
Servizio dormitorio	
n. persone che hanno usufruito del servizio	66
n. "passaggi" (per circa 30 giorni) (*)	67
Servizio doccia	
n. utilizzi del servizio	1.388
Servizio vestiario	
n. set distribuiti per adulti	1.388
n. set distribuiti per minori fino a 14 anni	294
n. set scarpe	325
Servizio fornitura materiale casalingo	
n. set lenzuola e materiale da cucina	458

(*) Indica quante volte sono state ospitate le persone che hanno usufruito del servizio. Nel 2017 si sono registrati 67 passaggi, perché 1 delle 66 persone è stata ospitata due volte.

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 ad **un massimo di 470 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 alle persone straniere viene rilasciata direttamente da Casa Accoglienza, mentre alle persone italiane dal Centro di Ascolto, previa verifica delle condizioni socio-economiche dei richiedenti (e con durata ad esse connessa). Inizialmente viene fornita una tessera provvisoria di durata mensile, che può essere prorogata al massimo per due bimestri successivi, salvo situazioni particolari. Nel 2017 sono stati erogati **97.130 pasti**.

Casa Accoglienza offre 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. I **requisiti** per cui viene concessa la fornitura è principalmente la **presenza di minori, di anziani o di persone malate**. Per dare parere positivo si verifica la mancanza di risorse nel territorio in cui le persone vivono e si richiede di rivolgersi comunque alla Parrocchia di zona o al Servizio Sociale Territoriale se esistono i presupposti per un aiuto. Da fine 2013 il servizio di fornitura del pacco viveri è stato potenziato grazie al contributo di una Fondazione privata. Sono stati aumentati sia il numero di pacchi, sia la quantità e varietà di cibi contenuti in ogni pacco, che viene personalizzato in base al numero di componenti della famiglia e all'età dei bambini. Ulteriori arricchimenti del pacco viveri sono stati effettuati nel corso sia del 2015 (buono per il ritiro, presso un fornitore autorizzato, della carne), sia del 2016 (cioccolato, uova, ecc.). Nel pacco di Natale, grazie al supporto di un'altra Fondazione, è stato donato un regalo ad ogni bambino dei nuclei familiari serviti. Il pacco è stato offerto settimanalmente per un periodo di tre mesi. Per alcune situazioni si è concessa una proroga di altri tre mesi a causa della fragilità del nucleo richiedente.

Nel 2017 sono stati **donati 2.331 pacchi viveri e 1.845 buoni carne**.

Nel periodo estivo - durante la chiusura dei centri di ascolto parrocchiali - è stata offerta la possibilità, ad alcune Parrocchie della zona in cui è presente la sede del Cottolengo, di segnalare famiglie con particolare disagio a cui fornire il pacco viveri.

Il **dormitorio**, aperto da ottobre a maggio, comprende **18 posti letto più 1 di emergenza**. I posti vengono assegnati **gratuitamente**, 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**.

Il servizio nel 2017 è stato utilizzato da **66 persone** per 67 periodi ("passaggi").

Il **servizio doccia**, usato in particolare da chi accede al servizio vestiario, nel 2017 è stato utilizzato per **1.388** volte.

Il servizio di **fornitura indumenti e scarpe** è attivo cinque giorni a settimana per il vestiario per adulti, una volta a settimana per le scarpe e analogamente per i vestiti per minori fino a 14 anni. Un servizio pubblico territoriale, che si occupa di minori non accompagnati, fa riferimento a Casa Accoglienza per il reperimento, al bisogno, di vestiario per i propri ospiti. A parte la biancheria intima, che viene acquistata dalla Piccola Casa, gli altri beni distribuiti derivano da donazioni. Complessivamente nel 2017 sono stati distribuiti **2.007 set**.

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. Complessivamente nel 2017 sono stati distribuiti **458 set**.

I **servizi per le esigenze abitative** rispondono alle istanze delle persone in stato di bisogno, nei confronti delle quali la Piccola Casa decide di mettere a disposizione una parte delle proprie risorse immobiliari, ricevute in

dono dai benefattori.

Dal 2007 è attivo 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 gestisce attraverso il Servizio Sociale il Centro di Ascolto. A settembre 2016 è stata avviata una nuova edizione del Progetto, con la distribuzione di 561 moduli per la presentazione della richiesta, 413 dei quali sono stati riconsegnati compilati.

La Piccola Casa non può fornire l'alloggio a tutte le persone che richiedono aiuto, ma assicura ascolto a tutte le istanze, una valutazione attenta e competente, una risposta chiara e puntuale. Inoltre, il Progetto si pone l'obiettivo che le persone a cui è stato assegnato un alloggio paghino regolarmente il canone stabilito, per permettere al Cottolengo di sostenere i costi di gestione e gli oneri fiscali e di dare continuità al suo intervento in questo ambito. In questa prospettiva il Progetto Domus prevede un'attenzione “educativa” di accompagnamento ai nuovi inquilini.

A settembre 2017 è stato inaugurato l'**Housing Sociale** denominato “**CIVIVO 15**” con sede in Via Cottolengo 15, presso la Casa Madre di Torino. Questa cooperativa nasce per offrire ulteriori risposte all'emergenza abitativa, accogliendo per brevi periodi (3-6 mesi) giovani studenti, nuclei familiari, papà separati o persone sole in stato di bisogno.

Il “**Progetto emergenza freddo**”. Questo servizio è svolto in collaborazione con il Comune di Torino dal 1 dicembre al 31 marzo di ogni anno. La Piccola Casa mette a disposizione i locali idonei all'accoglienza e il servizio di portineria. L'accoglienza è rivolta a 40 persone.

Il Progetto di **Partenariato di Accoglienza migranti** è svolto in collaborazione con la Cooperativa “Crescere Insieme” ed ha come obiettivo l'accoglienza di migranti e di richiedenti asilo. La Piccola Casa mette a disposizione immobili di sua proprietà adeguati alle esigenze dell'accoglienza nelle sedi di Moncalieri e Pinerolo. L'organizzazione e la gestione dell'intero progetto sono a carico della stessa Cooperativa “Crescere Insieme”.

Il **servizio alle carceri** prevede la presenza di Suore che, con una preparazione specifica, possono accostare e aiutare le persone che stanno vivendo l'esperienza carceraria.

Gli operatori

L'impegno profuso dalla Piccola Casa per sviluppare le complesse ed articolate attività sin qui descritte si basa essenzialmente sul lavoro quotidianamente svolto dagli **operatori religiosi** e **laici dipendenti** del Cottolengo, a cui si affiancano gli **operatori esterni** e i **volontari**.

Un fondamentale strumento che permette il raggiungimento dell'obiettivo di missione della Piccola Casa, assicurando la qualità dei servizi offerti, è dato dai **comportamenti e dalle modalità di azione degli operatori** che concorrono all'offerta dei servizi.

Per questo motivo, **la Piccola Casa richiede integrità dei comportamenti alla pluralità di persone impegnate nello svolgimento delle attività**, affinché la loro operatività sia improntata al **rispetto delle regole** interne ed esterne e all'**applicazione** nella pratica quotidiana **dei valori che distinguono il Cottolengo**.

Ciò vale non solo per il **personale dipendente** della Piccola Casa, ma anche per i soggetti che operano nella veste di **prestatori d'opera occasionale e fornitori**, che quindi, al pari dei dipendenti, sono tenuti a sottoscrivere **specifiche clausole contrattuali rispettose di tali condizioni**.

L'accettazione di canoni di comportamento adeguati diviene, dunque, condizione preliminare per operare con la Piccola Casa, che procede con l'assunzione di personale dipendente o con l'esternalizzazione di alcuni

servizi allorché ciò si riveli opportuno, in considerazione dell'organizzazione delle attività svolte, per il conseguimento di livelli di efficienza superiori.

Il punto è particolarmente importante, specie in considerazione dell'**elevato numero di società e ditte esterne** con cui la Piccola Casa stipula **contratti di appalto** e, quindi, del cospicuo numero di personale esterno che concorre alla fornitura di beni e servizi.

Inoltre, la Piccola Casa, in considerazione delle previsioni normative relative all'obbligo in solido tra committente e appaltatore ai fini della corresponsione ai lavoratori dei trattamenti retributivi e dei contributi previdenziali dovuti (art. 29 del D. Lgs. n. 276/2003), ha proceduto nel 2016 alla definizione ed applicazione di una procedura univoca che, nei limiti dettati dai diversi *modus operandi* delle stesse ditte appaltatrici sul territorio nazionale, è volta a garantire un controllo costante ed omogeneo circa il corretto adempimento, da parte delle ditte appaltatrici, degli obblighi previsti dalla vigente normativa giuslavorista e contributiva. Questa iniziativa è stata ritenuta opportuna anche in considerazione della molteplicità di strutture della Piccola Casa sparse sul territorio italiano, ciascuna delle quali ricorre all'appalto di servizi, in funzione delle relative esigenze di natura tecnico-organizzativa connesse al servizio prestato.

Al fine di offrire servizi di qualità, la Piccola Casa nel tempo si preoccupa anche di assicurare **al personale dipendente** una costante attività di **aggiornamento e formazione**, che insiste sul piano spirituale oltre che su quello professionale. L'analisi dei dati relativi al **2017** fa emergere, innanzitutto, il ragguardevole numero totale di persone impegnate nell'Area Assistenza nelle diverse strutture sparse sul territorio italiano.

IL PERSONALE DELL'AREA ASSISTENZA

	UOMINI	DONNE	TOTALE	FULL TIME	PART TIME	N. ORE ANNUE EROGATE
Personale dipendente	73	591	664	593	71	940.191,44
Personale esterno (*)	69	570	639	265	374	792.979,30
Totale	142	1.161	1.303	858	445	1.733.170,74

(*) Operatori dipendenti da agenzie interinali, dipendenti di ditte e cooperative di servizi esternalizzati, liberi professionisti.

In particolare, ai **174 Religiosi** si affiancano **664 dipendenti e 639 operatori esterni**, per un totale complessivo di **1.303 laici** che operano nella Piccola Casa a servizio di chi ne ha bisogno. Guardando al tipo di impegno, è anche possibile constatare che i dipendenti sono prevalentemente attivi a **tempo pieno**, mentre tra gli operatori esterni prevalgono contratti **part-time**, anche in considerazione della tipologia di mansioni svolte; nel complesso, gli operatori laici hanno svolto nel corso dell'anno più di **1,7 milioni di ore di lavoro**. La **componente femminile è largamente prevalente**, sia tra gli operatori religiosi, che tra quelli laici.

A loro si affiancano i volontari, che operano in larga misura a Torino presso la Casa Madre. Come rendicontato in altre parti del Bilancio Sociale, i volontari attivi nei servizi di assistenza sono prevalentemente quelli dell'Associazione Volontariato Cottolenghino, ma ad essi si affiancano anche ragazzi che hanno svolto periodi di volontariato residenziale presso la Piccola Casa, oltre ai tanti volontari che collaborano allo sviluppo di specifici progetti e campagne a supporto dei servizi di assistenza.

Attività Sanitarie dell'Ospedale Cottolengo

- **Le attività di ricovero e assistenza ospedaliera**
 - L'area Medica
 - L'area Chirurgica
- **Le attività ambulatoriali**
- **La qualità**
- **Le specificità legate all'obiettivo di missione: la centralità del paziente**
- **Gli operatori**
- **Il Centro di Formazione**
 - I corsi universitari
 - Le iniziative di formazione e aggiornamento professionale

**Il diritto alla cura integrale
in un Ospedale che accolga la persona
ancor prima che il paziente.**

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA
Via S. G. Cottolengo, 9 - 10152 TORINO
Tel. 011 5294111
e-mail: urp@ospedalecottolengo.it
www.ospedalecottolengo.it



COS'È?	Attività sanitaria rivolta ai bisognosi di cure e alle persone fragili e indigenti.
IN COSA SI CARATTERIZZA?	La cura in un ospedale umanizzato, che pone al centro i bisogni del paziente, a salvaguardia della sua dignità nello stato di malattia, e che richiede agli operatori sanitari la condivisione dei valori e degli obiettivi di missione.
A CHI SI RIVOLGE?	Beneficiari delle attività: nel 2017 l'operatività dell'Ospedale ha consentito 6.128 ricoveri , 43.872 giornate di degenza , 414.982 prestazioni ambulatoriali . Particolare attenzione viene riservata alle persone con disabilità individuando anche soluzioni specifiche per l'accesso ai servizi.
COME SI REALIZZA?	Strutture: Presidio sanitario con 155 posti letto accreditati , Ambulatorio infermieristico Granetti, Centro di formazione universitaria e professionale. Operatori: 32 operatori religiosi, 337 operatori sanitari e amministrativi, 78 liberi professionisti, 16,2 dipendenti di società esterne (appalto servizi) 54 volontari.

L'Ospedale "Cottolengo" di Torino nel maggio 2006 è stato riconosciuto dalla Regione Piemonte come **Presidio Sanitario** e dal 2003 è **accreditato** con il **Sistema Sanitario Nazionale** (SSN). Pertanto, questa struttura ospedaliera privata è **accessibile a chiunque**, senza distinzione di etnia, condizione sociale e religione ed **opera nell'ambito della pianificazione sanitaria regionale**. Rimanendo fedele al carisma del Fondatore, l'Ospedale Cottolengo continua ancor oggi a **prendersi cura della persona privilegiando le fasce deboli della società, anche superando le logiche economiche che caratterizzano altre strutture ospedaliere**.

La continua contrazione del *budget* di produzione assegnato ai Presidi Sanitari e alle Case di Cura, in base a quanto previsto dalla normativa nazionale e dal "Piano di rientro Regione Piemonte", ha portato l'Ospedale Cottolengo ad una **diminuzione del volume di produzione rispetto alle sue potenzialità**. Nel 2017 il *budget* complessivo dell'Ospedale per attività di ricovero e ambulatoriale (regione e fuori regione) è stato di euro 26.216.638, mentre nell'anno 2009 il Presidio aveva un *budget* complessivo di euro 27.299.508, a cui si aggiungevano euro 300.000 per la funzione di "Assistenza handicap".

In particolare, nell'anno 2017 la **Regione Piemonte** ha previsto dei **tetti di spesa** per ogni ASL territoriale e **l'abbattimento della produzione eccedente** tali importi; ha inoltre suddiviso la produzione dei ricoveri tra acuzie e post-acuzie, oltre che tra regione e fuori regione. Ciò comporta che le spese sostenute dall'Ospedale per prestazioni erogate con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) non vengono rimborsate se la produzione supera il tetto individuato dalla Regione. Questo provvedimento ha determinato un taglio della produzione per l'Ospedale Cottolengo per un importo superiore a 380.000€. L'Ospedale ha una **capacità produttiva (ovvero strutture e organico) che permetterebbe volumi di attività superiori al budget assegnato**.

Queste problematiche, che determinano una significativa **contrazione della copertura dei costi effettivamente sostenuti dall'Ospedale per assicurare cure adeguate e di qualità ai pazienti**, sono all'attenzione della Piccola Casa, che è consapevole dell'esigenza di un rilancio operativo della Struttura ospedaliera, alla luce delle descritte dinamiche del Sistema Sanitario.

Tuttavia, anche nel 2017, la Piccola Casa ha proseguito nella sua opera, sostenendo il costo delle proprie **scelte carismatiche**, come è possibile rilevare dal **negativo risultato della gestione caratteristica** dell'Ospedale, pari nel 2017 a poco più di 4 milioni di euro.

I servizi offerti dall'Ospedale Cottolengo si connotano, infatti, per una particolare attenzione alla **qualità della relazione umana, oltre che della prestazione sanitaria professionale**: è continuo l'impegno per **offrire un'accoglienza rispettosa, un servizio integrale alla persona, oltre che nella sua dimensione fisica anche in quella psicologica, sociale e spirituale**.

Le scelte carismatiche della Piccola Casa portano a ritenere opportuna anche una **formazione del personale** che non sia limitata all'**aggiornamento professionale**, ma che contempli anche una **formazione spirituale** volta alla **condivisione del valore sacro della vita**. Per questo motivo si ritiene importante disporre di un **Centro di Formazione**, che ha sede all'interno dell'Ospedale ed è *Provider* certificato nella Rete Regionale dell'ECM (educazione continua in medicina); questo Centro di Formazione, oltre a progettare e realizzare eventi formativi rivolti al personale dipendente dell'Ospedale ed a professionisti esterni, è Sede Universitaria per il Corso di Laurea in Infermieristica e il Corso di Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche ed Ostetriche, da cui l'Ospedale può attingere nel tempo nuove risorse.

L'Umanizzazione dell'ospedale è un atto di carità, di giustizia, un atto dovuto al malato di oggi, ricco o povero che sia.

Se noi impariamo ogni giorno a restare dalla parte del malato, dalla parte dell'uomo in carne ed ossa, l'ospedale diventa una grande **Comunità ospitante** nel vero senso della parola.

Umanizzare l'Ospedale comporta la modificazione del nostro rapporto con gli operatori, con i parenti e col malato.

Noi dobbiamo imparare ad assumere la nostra umanità per offrirla al malato e ad identificare la nostra disumanità per contenerla, per diminuirla, con l'aiuto di una vita di preghiera, di studio, di **formazione permanente che contempli non solo il nostro sapere, ma anche il nostro essere**.

Non si crea un Ospedale umanizzato se la Formazione Permanente non garantisce a tutti, operatori e religiosi, un costante punto di riferimento per mantenersi non solo aggiornati, ma anche pronti, sempre pronti all'appuntamento col malato, con i colleghi, con i fratelli.

L'Ospedale umanizzato è una casa familiare:

è una Comunità che **affronta con serietà il dolore, che non teme la sconfitta**, che produce ed induce nelle persone la **speranza**. È il fulcro intorno al quale ruota la vita professionale, affettiva, intellettuale degli operatori, dei malati, dei parenti.

Tratto da "Umanizzazione" (1981) di Fra Pierluigi Marchesi, Priore Generale dell'Ordine Fatebenefratelli

L'attività dell'Ospedale Cottolengo è prestata sia in regime di ricovero/assistenza ospedaliera, sia in regime ambulatoriale e copre diverse discipline mediche.

In particolare l'Ospedale eroga servizi e prestazioni di diagnosi e cura a tutte le persone affette da malattie acute e post-acute.

IN REGIME DI DEGENZA	IN REGIME AMBULATORIALE
Chirurgia Generale, Lungodegenza, Medicina generale, Oculistica, Oncologia, Ortopedia, Recupero e Rieducazione Funzionale II livello, Urologia.	Laboratorio Analisi, Diagnostica per immagini (radiologia tradizionale, ecografia e Tac), Recupero e Rieducazione Funzionale I livello, Anestesia e terapia antalgica, Cardiologia, Chirurgia, Chirurgia vascolare, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia-Endoscopia digestiva, Ginecologia, Medicina generale, Neurologia, Oculistica, Odontostomatologia, Oncologia, Otorinolaringoiatria, Urologia, Disturbi del sonno (in collaborazione con il Centro Regionale di riferimento Multidisciplinare ASO S. Giovanni Battista di Torino).

Le attività di ricovero e assistenza ospedaliera

NUMERO DEI RICOVERI NEL 2017	
Area medica	1.897
Area chirurgica	4.231
Totale	6.128

L'AREA MEDICA

AREA MEDICA - DATI FONDAMENTALI TOTALI 2017

N. posti letto	90 ordinari + 1 day hospital
N. ricoveri in degenza ordinaria	1.790
Giornate di degenza	28.479

La **Struttura Complessa di Medicina** è suddivisa in 2 unità di ricovero (Medicina S. Pietro e Medicina S. Giovanni) e dispone complessivamente di 42 posti letto per pazienti acuti.

Una parte significativa dei pazienti proviene dal **Pronto Soccorso dell'Ospedale San Giovanni Bosco e del Maria Vittoria**, ospedali di riferimento per l'emergenza dell'area di Torino di cui fa parte anche l'Ospedale Cottolengo. Secondo il protocollo in vigore da alcuni anni, infatti, tutti i giorni feriali vengono presi accordi con i medici del Pronto Soccorso per accogliere pazienti acuti da loro visitati e curati in urgenza e in attesa di ricovero. Tale collaborazione contribuisce a decongestionare il Pronto Soccorso di due Ospedali che hanno una emergenza tra le più grandi del Piemonte e che sono punto di riferimento per i malati critici, ma presentano una costante carenza di posti letto dato l'elevatissimo afflusso di pazienti. La struttura complessa di Medicina **si caratterizza in particolare per i ricoveri di pazienti con gravi disabilità** in caso di comparsa di patologie acute. Tali pazienti vengono indirizzati all'Ospedale Cottolengo sia per la particolare cura e attenzione che ad essi viene riservata dal personale, sia per il favorevole ambiente logistico del reparto di degenza, che permette un'assistenza adeguata.

DATI FONDAMENTALI 2017 STRUTTURA MEDICINA

N. posti letto	42
N. ricoveri in degenza ordinaria	1.151
Degenza media	10,6
Giornate di degenza	12.170
Tasso di occupazione posti letto (*)	79,4%
Indice di rotazione posti letto	27,4

(*) Lo *standard* di riferimento regionale è 85%.

La **Struttura Semplice di Lungodegenza** dispone di **20 posti letto** per il ricovero di pazienti in post-acuzie, provenienti dal Presidio Cottolengo, da altri ospedali o dal loro domicilio, per prosecuzione cure, terapie di supporto e cure palliative. Le caratteristiche della persona ricoverata rispondono a situazioni di **fragilità multifattoriale** per la quale si prevede un intervento sanitario e sociale, garantendo la continuità assistenziale all'interno di un progetto di **cura globale**. Caratteristica di questa Lungodegenza è di seguire **pazienti anche complessi da un punto di vista internistico e che spesso non vengono accolti in strutture esterne** per le loro

problematiche cliniche: pazienti oncologici in stadio avanzato di malattia, anziani fragili per comorbidità e criticità sociale, pazienti con riacutizzazione di malattie croniche, pazienti in nutrizione parenterale totale o enterale totale in attesa di rientro al domicilio o ricovero residenziale in struttura, pazienti post-chirurgici in attesa di stabilizzazione. Inoltre vengono spesso ricoverati pazienti terminali, oncologici e non, con tutte le problematiche cliniche, assistenziali e psicologiche che tale situazione comporta.

L'Ospedale offre una **presa in carico globale del paziente nella sua complessità clinica e psicologica** ed effettua sia adeguati interventi e cure di tipo sanitario, sia un'analisi dei bisogni sociali per poter arrivare a formulare un **progetto di dimissione che coinvolga la famiglia del paziente e anche la rete assistenziale territoriale**.

Nei casi in cui il paziente venga **accompagnato a fine vita**, gli sforzi sono tesi oltre che ad offrire **l'atto terapeutico proporzionato**, anche ad assicurare **un ambiente adeguato e rispettoso**.

Le richieste che provengono dalle strutture assistenziali interne alla Piccola Casa e le richieste che giungono dall'esterno sono complessivamente molte ed i letti sono sempre costantemente occupati per il periodo consentito.

L'Ospedale cerca di privilegiare le persone più fragili dal punto di vista sanitario e sociale. A conferma di ciò è possibile evidenziare che, su un totale di **177 persone ricoverate nel 2017**, ben 73 avevano più di 80 anni e 29 più di 90 anni. Il 30% dei ricoveri (53 casi) si è concluso con la **morte** del paziente. **Solo 6 ricoverati sono tornati al domicilio**; per tutti gli altri è stato necessario aiutarli a **trovare una sistemazione** idonea.

DATI FONDAMENTALI 2017 STRUTTURA

LUNGODEGENZA S. TERESINA

N. posti letto	20
N. ricoveri in degenza ordinaria	177
Degenza media (giornate)	39,2
Giornate di degenza	6.956
Tasso di occupazione posti letto (*)	95,2%
Indice di rotazione posti letto	8,8

(*) Lo *standard* di riferimento regionale è 90%.

LA NOSTRA MISSIONE IN LUNGODEGENZA

L'Ospedale non ha mai selezionato i pazienti scegliendo i più facili da assistere, ma accettando casi difficili, nella consapevolezza che tali pazienti richiedono un impegno il cui costo non è certamente coperto dalla tariffa giornaliera prevista dalla Regione.

L'Ospedale Cottolengo ricovera malati che in genere non sono accettabili dalle lungodegenze delle Case di Cura, quali ad esempio i malati di tumore (52 casi su 177 ricoveri).

L'impatto economico di tali scelte non è facilmente quantificabile, ma è possibile evidenziare che la diaria della lungodegenza è pari a 154€ e scende a 90€ oltre il sessantesimo giorno di ricovero. La tipologia di assistenza prevista dall'Ospedale Cottolengo (3 medici + 9 infermieri + 10 OSS), i tempi di degenza coerenti con le effettive esigenze dei pazienti ed i costi dei farmaci e di eventuali prestazioni aggiuntive (ad esempio, medicazioni specifiche) rendono questo rimborso sempre insufficiente.

La **Struttura Complessa di Oncologia** è costituita da **10 posti letto, 9 di degenza ordinaria ed 1 di day hospital**.

Come si avrà modo di chiarire poco oltre, per alcuni gruppi di patologia oncologica l'Ospedale Cottolengo è stato riconosciuto come **Centro HUB** dalla Regione Piemonte, in considerazione della qualità dei servizi offerti.

Molti ricoveri in Oncologia avvengono con la presa in carico **di pazienti che provengono da altri Ospedali** e, in particolare, dal Dipartimento Emergenza Accettazione del Pronto Soccorso dell'Ospedale San Giovanni Bosco e di quello dell'Ospedale Maria Vittoria ed anche dai reparti di medicina di altri Ospedali; si tratta di pazienti non ricoverabili (in base ai criteri regionali) o non trasferibili nei reparti degli Ospedali invianti per mancanza di posti letto, oppure non dimissibili dopo il ricovero. Inoltre, ove serva, vengono **ricoverati ospiti delle strutture di assistenza della Piccola Casa**.

ALCUNE PROBLEMATICHE AFFRONTATE DALL'OSPEDALE: LE PATOLOGIE ONCOLOGICHE

I ricoveri per patologie oncologiche, delle strutture individuate come HUB della Rete Oncologica con DGR Regionale, non dovrebbero essere vincolati al tetto di spesa e, conseguentemente, non dovrebbero essere soggetti a regressione tariffaria; viceversa sono vincolati anch'essi ai tetti di spesa per ogni ASL.

LA NOSTRA MISSIONE IN ONCOLOGIA

Nel corso del 2017 nei 10 posti letto disponibili (9 di degenza ordinaria ed 1 di day hospital) sono stati **ricoverati 301 pazienti**, di cui:

- 11 casi non avevano familiari capaci di prestare cure,
- 52 casi con sindrome di dolore cronico,
- 64 casi di cure palliative,
- 20 casi di persone che vivono sole,
- 7 casi di persone che vivono nella Piccola Casa.

Quindi **solo 147 pazienti sono stati ricoverati per motivi esclusivamente legati alla patologia oncologica**.

Le **fragilità personali e ambientali hanno determinato ricoveri a maggiore intensità assistenziale**, ma con minore appropriatezza clinica e quindi una valorizzazione economica che non tiene conto del reale consumo di risorse. Si può quantificare che questi ricoveri determinino costi quasi doppi rispetto a quelli "cl clinicamente appropriati". Inoltre su 301 pazienti ricoverati **44 sono stati trasferiti in lungodegenza o in Hospice e 39 sono deceduti**. Anche in questi casi il consumo di risorse non corrisponde alla valorizzazione riconosciuta dal sistema sanitario.

In **degenza**, dopo aver effettuato una adeguata **presa in carico medico-infermieristica** ed analizzati i **bisogni sociali**, si effettuano esami diagnostici, terapie oncologiche, terapie di supporto, terapie antalgiche e cure palliative, dimettendo il paziente quando ha riacquisito autonomia e attivando, quando necessario, i successivi percorsi di cura.

L'attività svolta in reparto è supportata non solo dalla molteplicità di **servizi offerti in qualità di Centro HUB** a tutti i pazienti affetti da patologie tumorali, ma anche da **altre iniziative specifiche** della Piccola Casa rivolte, ad esempio, con il progetto "IoNoi" alle donne malate di tumore al seno, che conferisce ulteriore valore alle attività svolte dal Centro di Senologia, punto di eccellenza dell'Ospedale Cottolengo. Su questi aspetti si torna dettagliatamente nel seguito del Bilancio Sociale.

DATI FONDAMENTALI 2017 STRUTTURA ONCOLOGIA BEATO FRATEL LUIGI

N. posti letto	9
N. ricoveri in degenza ordinaria	194 (*)
Degenza media (giornate)	15,4
Giornate di degenza	2.984
Tasso di occupazione posti letto (**)	90,8%
Indice di rotazione posti letto	21,5

(*) A cui vanno aggiunti i 107 ricoveri in regime di Day Hospital con 443 passaggi.

(**) Lo *standard* di riferimento regionale è 85%.

La **Struttura Complessa di Recupero e Riabilitazione Funzionale (RRF)** dispone di 19 posti letto. Tale struttura, inoltre, è nella Rete delle richieste dei Nuclei Operativi Distrettuali (NOD), che inviano i Pre-Protocolli Riabilitativi Individuali per pazienti prevalentemente neurologici.

DATI FONDAMENTALI 2017 STRUTTURA RRF DON PALEARI

N. posti letto	19
N. ricoveri in degenza ordinaria	268
Degenza media	23,8
Giornate di degenza	6,369
Tasso di occupazione posti letto (*)	91,8%
Indice di rotazione posti letto	14,1

(*) Lo *standard* di riferimento regionale è 85%.

LE NOSTRE STORIE: accogliere per curare

Il sig. M.I., 38 anni, rumeno senza fissa dimora, dopo un anno di sofferenza per tumefazione, dolore ed eritema arto inferiore destro, si rivolge ad un Pronto Soccorso di Torino, da dove viene dimesso con terapia antibiotica. Dopo due giorni, compare eritema al volto e al collo, oltre ad un peggioramento dell'edema. Si rivolge all'**Ambulatorio Granetti** per la somministrazione della terapia e, date le condizioni, viene **ricoverato al Cottolengo nel reparto di Medicina**. Durante il ricovero viene impostata la terapia dermatologica corretta e, in base ad una diagnosi su essudato di infezione all'arto inferiore, si procede a terapia antibiotica adeguata. Dopo 12 giorni viene dimesso in buone condizioni generali, senza alcun tipo di dolore, con terapia assumibile per via orale e quindi compatibile con le condizioni sociali di vita. **La presa in carico, attraverso un ricovero continuato, ha permesso non solo la corretta diagnosi di un problema da tempo presente (un anno) ma anche di impostare una terapia adatta alle condizioni del paziente.**

D.P.C. è un sessantottenne egiziano che vive solo e non ha parenti, in estremo disagio sociale, cui sono comparsi dolori addominali ai quadranti inferiori per i quali ha fatto numerosi accessi al Pronto Soccorso di altri ospedali. **Ricoverato al Cottolengo nel reparto di Medicina** il 28/12 in condizioni mediocri, durante il ricovero viene diagnosticata una neoplasia del pancreas in stadio avanzato. In base alle condizioni della malattia, con scarse prospettive terapeutiche e alla preferenza della persona, si imposta un programma di terapia del dolore e di supporto. Al paziente viene proposto un proseguimento in Lungodegenza ma preferisce il rientro al domicilio (12/2): si propone il proseguimento dei controlli nell'ambulatorio di oncologia dell'Ospedale. Il sig. D.P.C. **rientra nel reparto di Oncologia** l'8 marzo del 2018 per un dolore correlato alla patologia neoplastica, persistendo le condizioni sociali inadeguate. Rifiuta ulteriori trasferimenti e il 10 ritorna al proprio domicilio; il 27 dello stesso mese ritorna in Oncologia, sempre per algie addominali non controllate. Viene dimesso l'11 aprile con attivazione del programma di **cure palliative. Il Presidio ha mantenuto il contatto con il sig. D.P.C. gestendo, anche attraverso ricoveri ordinari, la terapia antalgica di una persona che avrebbe avuto difficoltà alla gestione ambulatoriale della medesima.**

Il Sig. P.V., cinquantaseienne rumeno, dopo un intervento chirurgico d'urgenza per ernia inguinale in un Ospedale della Cintura di Torino, necessita di **assistenza post chirurgica non garantibile normalmente, essendo senza fissa dimora e senza parenti**. Viene pertanto **ricoverato** per 20 giorni in **lungodegenza** dove si procede alle medicazioni necessarie e alla rimozione dei punti di sutura. Inoltre viene affrontato anche il bisogno odontoiatrico attraverso l'inizio di cure canalari e conservative urgenti, da continuare dopo il ricovero. **Alla dimissione il paziente è in buone condizioni generali, senza algie e senza ulteriore terapia farmacologica.**

Il sig. B.M., tunisino trentottenne, è stato sottoposto ad intervento ortopedico presso l'azienda ospedaliera di riferimento in regime di Day Surgery. Dovendo procedere per alcuni giorni con carico protetto da due stampelle, applicazione ghiaccio a riposo funzionale (concessi solo brevi spostamenti) ma, essendo **senza fissa dimora, nell'impossibilità di seguire le corrette indicazioni post chirurgiche, è stato ricoverato** per 18 giorni presso il reparto di **Lungodegenza** permettendo, quindi, un **corretto e controllato decorso post-operatorio**, compresa un'artrocentesi locale per raccolta siero ematica, e un'accessibilità costante ai controlli ortopedici previsti. B.M., **alla dimissione, è risultato in buone condizioni generali, senza ulteriore necessità di carico protetto e con un buon controllo delle algie.**

L'AREA CHIRURGICA

L'attività è organizzata per le **discipline di chirurgia, oculistica, ortopedia e urologia** in forma aggregata differenziando tre livelli di intensità.

AREA AD ALTA INTENSITÀ BEATO VALFRÈ	Pazienti con degenze presunte almeno superiori a 4 giorni.
AREA A MEDIA INTENSITÀ SANTA SCOLASTICA	Pazienti con degenze presunte di almeno 2 e non superiori a 4 giorni e comunque tutti i pazienti ricoverati per protesica maggiore anche se con degenze superiori a 4 giorni.
AREA A BASSA INTENSITÀ SAN FRANCESCO	Pazienti con degenze in <i>day surgery</i> o pazienti in chirurgia ambulatoriale (osservazione breve <i>post chirurgica</i>).

La strutturazione dei Reparti di ricovero secondo questo modello rappresenta un **moderno criterio organizzativo di gestione e di differenziazione delle cure prestate**. Non tutti gli Ospedali riescono a realizzare questa soluzione organizzativa, che invece è **molto qualificante per poter offrire un servizio di qualità**. Infatti, l'individuazione delle differenti soglie di intensità di cura per i singoli posti letto, **consente all'Ospedale Cottolengo di assicurare a ciascun paziente un livello di assistenza adeguato alla gravità del suo specifico problema.**

AREA CHIRURGICA - DATI FONDAMENTALI TOTALI 2017

	ALTA INTENSITÀ BEATO VALFRÈ	MEDIA INTENSITÀ S. SCOLASTICA	BASSA INTENSITÀ SAN FRANCESCO	TOTALE
N. posti letto	15	20	29 (*)	64
N. ricoveri in degenza ordinaria e in Day Hospital	732	846	2.653	4.231
N. interventi ambulatoriali			1.682	1.682
Degenza media	5,82	8,5	1,29	
Giornate di degenza	4.267	7.214	3.912	15.393
Tasso di occupazione posti letto	77,90%	98,80%	52,80%	
Indice di rotazione posti letto	48,8	42,3	149,5	

(*) 21 letti + 8 poltrone.

LE DISCIPLINE DELL'AREA CHIRURGICA

CHIRURGIA	Si occupa prevalentemente della chirurgia addominale in elezione. L'attività operatoria si svolge con tecnica chirurgica tradizionale e con tecnica mini invasiva laparoscopica, offrendo anche per gli interventi di chirurgia maggiore una modalità chirurgica a minore invasività. Presso la Struttura si applicano metodiche cliniche e assistenziali polispecialistiche di "Fast-Track surgery", che permettono di migliorare i risultati della chirurgia, ottenere un più rapido recupero fisico dopo l'intervento e ridurre i tempi di ricovero.
SENOLOGIA CHIRURGICA	Si occupa della fase chirurgica del PDTA (Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale) del tumore della mammella, operando le pazienti prese in carico dal CAS dell'Ospedale. I tempi di attesa sono tra i migliori del Piemonte con la quasi totalità delle donne operate entro 30 giorni dalla prima visita GIC (Gruppo interdisciplinare cure). Il numero degli interventi eseguiti è il secondo tra le Chirurgie del Piemonte e della Val d'Aosta.
DERMOCHIRURGIA	Si occupa prevalentemente dei tumori della cute all'interno di un P.D.T.A. specifico in collaborazione con il Presidio Gradenigo.
CHIRURGIA VASCOLARE	Si occupa di interventi dell'apparato vascolare venoso.
OCULISTICA	Si occupa di interventi dell'apparato vascolare venoso.
ORTOPEDIA	Sono esercitate le varie specialità collegate, a partire dalla chirurgia protesica, che riguarda l'anca, il ginocchio e la spalla. Sono effettuati interventi in artroscopia, sia diagnostica che terapeutica, a livello dei segmenti del ginocchio, della spalla e della caviglia. La Struttura si distingue per l'importante esperienza nella chirurgia protesica, conseguente all'elevato numero di impianti e ai tempi di attesa per l'intervento relativamente brevi.
UROLOGIA	Nel corso degli ultimi anni ha concentrato i suoi sforzi essenzialmente sull'applicazione dei principi di mini-invasività ed elevata tecnologia nella cura delle principali patologie urologiche di più comune riscontro. In pratica, i classici interventi chirurgici da sempre praticati tramite incisioni cutanee più o meno ampie sono stati trasformati in procedure endourologiche eseguite attraverso le vie naturali (uretra, vescica, uretere) senza incisioni, oppure in interventi laparoscopici eseguiti sempre endoscopicamente attraverso dei fori praticati sulla parete addominale.

I ricoveri in Area Chirurgica

INTERVENTI ESEGUITI PER SPECIALITÀ

SPECIALITÀ	ORDINARI	DAY SURGERY	AMBULATORIALI	TOTALE
Chirurgia generale	335	545	133	1.013
Chirurgia senologica	312	221	-	533
Dermochirurgia		133		133
Chirurgia vascolare		304	113	417
Oculistica	1	533	1.126	1.660
Ortopedia	494	403	294	1.191
Urologia	443	270	16	729
Totale	1.585	2.409	1.682	5.676

INTERVENTI ESEGUITI IN REGIME DI RICOVERO PER SPECIALITÀ E AREA DI INTENSITÀ

SPECIALITÀ	ALTA INTENSITÀ	MEDIA INTENSITÀ	BASSA INTENSITÀ	TOTALE
Chirurgia generale	211	148	521	880
Chirurgia senologica	180	26	327	533
Dermochirurgia			133	133
Chirurgia vascolare			304	304
Oculistica		1	533	534
Ortopedia	10	516	371	897
Urologia	331	155	227	713
Totale	732	846	2.416	3.994

La differenza tra i 3.994 interventi eseguiti in regime di ricovero e i 4.231 ricoveri in area chirurgica è da imputare ai ricoveri nella medesima area non seguiti da intervento chirurgico per motivi prevalentemente clinici.

Attività ambulatoriali

L'Ospedale eroga prestazioni ambulatoriali con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e, dal 2014, offre anche la possibilità di usufruire di prestazioni a tariffa agevolata (TAG), ossia prestazioni in regime privato, ma con tariffe accessibili anche per fasce di utenza con difficoltà economiche.

Complessivamente nel 2017 sono state effettuate 414.982 prestazioni ambulatoriali, il 7,6% delle quali in regime privato con tariffa agevolata.

PRESTAZIONI EFFETTUATE NEL 2017 PER SPECIALITÀ

SPECIALITÀ	SSN	TAG	TOTALE
Anestesia	1.777	10-	1.787
Cardiologia	12.838	156	12.994
Chirurgia	5.321	48	5.369
Chirurgia vascolare	9.805	26	9.831
Dermatologia	9.486	637	10.123
Endocrinologia	1.422	15	1.437
Endoscopia-gastroenterologia	7.399	240	7.639
Fisiatria-fisioterapia	16.520	4.038	20.558
Ginecologia	2.767	38	2.805
Istopatologia	6.730	136	6.866
Laboratorio analisi	191.694	18.921	210.615
Neurologia	3.520	266	3.786
Oculistica	13.482	3.345	16.827
Odontoiatria	1.831	312	2.143
Oncologia	8.192	17	8.209
Ortopedia	28.998	101	29.099
Otorino	9.886	313	10.199
Radiodiagnostica	26.226	382	26.608
Senologia diagnostica	19.223	2.320	21.543
Urologia	6.403	92	6.495
Totale	383.520	31.462	414.982

La qualità

L'elevata qualità delle prestazioni erogate dall'Ospedale Cottolengo è testimoniata dallo sviluppo registrato nel tempo da diverse specialità, che hanno oggi raggiunto livelli di eccellenza riscontrabili dall'elevata soddisfazione degli utenti dei servizi, nonché dai riconoscimenti che giungono dal Sistema Sanitario pubblico.

IL CENTRO HUB: PERCORSI DIAGNOSTICO-TERAPEUTICO-ASSISTENZIALI COME CENTRO HUB DELLA RETE ONCOLOGICA PIEMONTESE.

Con DGR 23 novembre 2015, n. 51-2485, la Regione Piemonte ha individuato nell'ambito della Rete Oncologica Piemontese i cosiddetti Centri HUB, a cui compete l'erogazione del complesso delle prestazioni per il trattamento dei pazienti affetti da specifiche patologie tumorali.

Il Presidio Ospedale Cottolengo è stato riconosciuto come Centro di Riferimento per alcuni gruppi di patologia oncologica:

- tumori della mammella,
- tumori del colon-retto,
- tumori cutanei (in collaborazione con Presidio Gradenigo),
- tumori urologici (vescica, prostata, rene, testicolo).

Tale riconoscimento testimonia il livello di eccellenza raggiunto dall'Ospedale Cottolengo in tali ambiti.

Grazie alle attività svolte negli ultimi anni nelle fasi diagnostiche, terapeutiche - chirurgiche e oncologiche, riabilitative - e grazie alla presenza di un'organizzazione di base, sviluppata e condivisa con la Direzione aziendale e con la Piccola Casa della Divina Provvidenza, il Presidio offre al cittadino un insieme di servizi e un'organizzazione orientata alle sue esigenze:

- il Centro Accoglienza Servizi (il cosiddetto CAS), unico per tutto il Presidio, che ha la funzione primaria di garantire anche la presa in carico amministrativa del cittadino (ad esempio, la garanzia dell'esenzione ticket per la patologia diagnosticata);
- la presenza dei Gruppi Interdisciplinari Cure (GIC) per ogni gruppo di tumori, che hanno la caratteristica della presenza di tutte le specialità mediche, e non solo, che la Rete ha deciso essere utili per affrontare e decidere - in modo collegiale e condiviso - il percorso di cura della persona;
- l'adozione dei Percorsi Diagnostico Terapeutico Assistenziali (PDTA) per ogni gruppo di tumori, che vengono redatti da tutti i soggetti (sanitari e non) che possono avere un ruolo e che esplicitano il percorso - generale e specifico - che il cittadino dovrebbe seguire durante le fasi della diagnosi, della cura, della riabilitazione e, laddove necessario, dell'accompagnamento terminale;
- la garanzia di un numero di casi trattati superiore ai minimi previsti dalla Rete Oncologica;
- l'esperienza degli operatori documentata dalle casistiche, dalla formazione di base e dagli aggiornamenti continui;
- la presenza delle risorse tecnologiche utili e appropriate per la diagnosi e la cura dei tumori.

LE ECCELLENZE

La Medicina Interna accoglie quotidianamente pazienti acuti principalmente dai reparti di Pronto Soccorso degli Ospedali S. Giovanni Bosco e Maria Vittoria, con i quali c'è un accordo scritto, ma soprattutto una strettissima e fruttuosa collaborazione da vari anni. Ogni mattina arrivano da questi Pronto Soccorso le ambulanze con i pazienti trasferiti, spesso frastornati dal caotico e stressante ambiente dei reparti di emergenza. Vengono accolti con la massima attenzione da parte di tutti, al fine di tranquillizzarli e aiutarli ad ambientarsi.

Da anni è disponibile in reparto la possibilità di **monitorare con telemetria 8 letti**, in modo da poter seguire in qualunque momento il ritmo cardiaco del paziente, trasmesso a 2 centraline posizionate nelle sale infermieri delle sezioni di degenza. Tale sistema di monitoraggio permette di controllare al meglio e registrare eventuali turbe del ritmo o le loro variazioni in pazienti con cardiopatia ischemica, scompenso cardiaco, sincopi, aritmie di varia natura.

La Medicina Interna dell'Ospedale Cottolengo, inoltre, data la sua collocazione nella Piccola Casa della Divina Provvidenza e quindi la sua storia più che secolare, ha da sempre avuto particolare attenzione alla cura di **soggetti con gravi disabilità** nel momento in cui sono colpiti da patologie acute. Questi pazienti, sia ospiti fissi della Piccola Casa che esterni, necessitano di cure e assistenza particolarmente complesse e trovano un ambiente molto favorevole nelle corsie dell'Ospedale Cottolengo, dove i loro problemi sono conosciuti, capiti e affrontati con professionalità e dedizione. Infine alla Medicina Interna del Cottolengo, in particolare nella sezione S. Pietro, arrivano costantemente religiosi con patologie internistiche acute che fanno di poter avere in questa struttura un loro punto di riferimento.

L'**Ortopedia** dell'Ospedale Cottolengo esegue un numero rilevante di **interventi di protesi** d'anca (PTA) e di ginocchio (PTG), avvalendosi di **elevati standard tecnologici**, anche attraverso l'impiego di *software* che permettono la scelta della **migliore protesi nel singolo paziente** in modo da poter velocizzare gli interventi, **riducendo i rischi di emorragia e, soprattutto, di infezione**, che sono tra le più importanti complicanze di questi interventi.

L'*equipe* ha da tempo deciso di **coinvolgere il paziente** nei percorsi diagnostici-terapeutici-assistenziali attraverso una stretta collaborazione basata su comunicazione, comprensione e valutazione delle differenti fasi dei percorsi di cura.

È stata pertanto definita, come strumento di rilevazione, una Scheda di Condivisione tra l'Ospedale e il paziente. La scheda è consegnata al paziente al momento del ricovero e rimane in suo possesso fino alla dimissione. La Scheda, costruita per essere un semplice strumento di rilevazione, permette un'unica modalità di risposta (SI/NO) ad alcune specifiche domande inerenti 11 punti specifici del percorso, raggruppate in 4 fasi principali e, precisamente, Pre-ricovero, Ricovero (pre-intervento), Ricovero (post-intervento), Dimissione.

Lo strumento ottiene due scopi principali: da un lato, stimola il paziente ad agire in modo attivo e consapevole nel percorso di cura che lo coinvolge e, dall'altro, permette all'Ospedale di misurare, nel continuo, la capacità di dare adeguata informazione al paziente sulla tipologia e modalità di cura. In sintesi, si tratta dell'esplicitazione del "patto" tra la Struttura e i pazienti, che è il fondamento del miglioramento della qualità dell'assistenza.

L'**Urologia** del Presidio Ospedale Cottolengo è un servizio di eccellenza che negli ultimi anni ha concentrato gli sforzi sull'applicazione dei principi di **mini-invasività ed elevata tecnologia** nella cura delle principali patologie urologiche di più comune riscontro. Ciò significa che i "classici" interventi chirurgici da sempre praticati sono stati trasformati in procedure endourologiche eseguite attraverso le vie naturali (uretra, vescica, uretere) senza incisioni, oppure in interventi laparoscopici eseguiti sempre endoscopicamente attraverso fori praticati sulla parete addominale. Questo sviluppo ha una ricaduta importante sul paziente, perché **si riduce la durata del decorso post-operatorio, la probabilità di complicanze infettive e non**, che possono essere legate, ad esempio, alla ferita chirurgica post-intervento.

L'impegno profuso dalla struttura trova la giusta rilevanza nell'appuntamento annuale del "*Technology and Training in Endourology*" che, giunto alla settima edizione, vede numerosi urologi italiani e stranieri confrontarsi in una "tre giorni" caratterizzata da elevata competenza professionale e dalla presenza di numerose ditte specialistiche che mettono a disposizione dei partecipanti le migliori e più innovative tecnologie specifiche.

CHIRURGIA: FAST-TRACK SURGEY

La Chirurgia del Presidio Ospedaliero Cottolengo negli ultimi anni ha applicato i **protocolli di chirurgia Fast-Track**. Questi sono stati applicati inizialmente a **interventi di piccola entità**, che richiedevano un ricovero ospedaliero di uno o pochi giorni, e che sono stati convertiti grazie alla *Fast-Track* in interventi ambulatoriali e *Day Surgery*; è questo il caso dell'intervento per ernia inguinale e colecistectomia.

Gradualmente l'esperienza positiva maturata dall'uso di tali protocolli ha permesso la loro applicazione ad

interventi più complessi, consentendo di rendere **più rapido il recupero clinico e di ridurre la durata del ricovero**. I protocolli *Fast-Track* hanno trovato un'applicazione particolarmente valida nel campo della chirurgia del colon-retto dove hanno permesso di ridurre lo *stress* fisiologico e di determinare una più precoce ripresa funzionale. Tale procedura non solo sembra **migliorare i risultati della chirurgia**, ma può **aiutare il paziente a percepire meglio la sua malattia e, quindi, a partecipare al processo di guarigione**, rappresentando un grande stimolo per le figure professionali coinvolte.

I COMITATI

Attività Comitato Ospedale Senza Dolore

Il Comitato Ospedale senza Dolore (COSD), previsto per legge, è composto da quattro medici, due infermieri, un rappresentante del Centro di Formazione e un farmacista e, sotto la direzione di un medico anestesista, si occupa dell'organizzazione, gestione e monitoraggio di tutte le attività inerenti il controllo del dolore nei pazienti del Presidio.

Attività Comitato Controllo Infezioni Ospedaliere

Il Comitato Controllo Infezioni Ospedaliere (CCIO), sotto la direzione del Direttore Sanitario e il coordinamento dell'infermiere addetto al controllo delle infezioni (ICI), è composto da medici e infermieri e svolge attività di gestione, monitoraggio e controllo infettivo, oltre ad attività di supporto alle scelte di farmaci o di dispositivi che possono avere impatto sui rischi infettivi.

L'attività del CCIO è monitorata da alcuni anni dalla Regione Piemonte, che prevede obiettivi che devono essere raggiunti dagli ospedali e valuta i risultati raggiunti.

LA CERTIFICAZIONE

Dal 2010 il Blocco Operatorio e la Centrale di Sterilizzazione operano con un **Sistema di Gestione per la Qualità ISO-9001** certificato.

Per garantire il monitoraggio dei processi è stato istituito un gruppo di lavoro multi-professionale che lavora attivamente per il Sistema di Gestione per la Qualità. Questo gruppo di lavoro opera in un'ottica di "*risk based thinking*", sviluppando strategie di miglioramento continuo per mantenere elevati livelli di qualità.

A luglio 2018 è avvenuto il passaggio alla norma ISO9001:2015 con esito positivo.

Gli *audit* di sorveglianza vengono effettuati una volta l'anno dall'**ente di certificazione** (la Dekra), mentre per gli *audit* interni vi è un programma annuale. Gli esiti positivi degli *audit* riflettono l'attenzione alle aree di potenziale non conformità, che vengono monitorate e tenute sotto controllo all'interno della Struttura e gestite con il coinvolgimento dei principali interessati. Al fine di sostenere il Sistema di Gestione di qualità e far sì che esso permei tutta l'organizzazione, l'Ospedale Cottolengo ha sviluppato **progetti formativi sul campo**, come ad esempio "*La misurazione delle performance attraverso gli audit interni*" e il "*Risk management*". Le *performance* sono monitorate e rendicontate attraverso *report* e condivisi utilizzando l'**intranet aziendale**, che è diventato uno degli strumenti di condivisione dell'informazione.

VISITA DI ACCREDITAMENTO

Nel corso del **2016** il Presidio ha ricevuto la visita di accreditamento da parte dell'Ente preposto, che nella Regione Piemonte è l'**ARPA**. La visita si era resa necessaria per l'assegnazione di ulteriori 8 letti di Medicina. Essendo trascorsi alcuni anni dalla precedente visita, la Regione ha ritenuto opportuna una valutazione complessiva di tutto il Presidio. L'occasione ha permesso di rivedere tutta la documentazione, annullando procedure obsolete o riscrivendo e formalizzando percorsi coerenti con le attuali condizioni organizzative e cliniche dell'Ospedale.

Il processo di aggiornamento, culminato nella visita di *audit*, durata 7 giorni, ha visto l'attivo coinvolgimento di tutto il personale sanitario e amministrativo. All'**esito positivo di tale verifica**, l'Ospedale Cottolengo ha atteso il provvedimento regionale relativo all'**attivazione degli 8 letti di Medicina**, che è stato assunto dalla Regione Piemonte nel mese di **febbraio 2018**. Pertanto per l'intero 2017 l'Ospedale non ha avuto un *budget* dedicato a questi 8 letti, come invece è avvenuto con il contratto 2018/2019.

Le specificità legate all'obiettivo di missione: la centralità del paziente

L'Ospedale Cottolengo, da sempre, fa della **centralità del paziente** uno degli **obiettivi principali in tutto il percorso ospedaliero, dall'accettazione all'assistenza e cura.**

Per questo motivo **l'intero "sistema ospedale" si fa carico di un impegno diverso in termini di tempo, di investimento emotivo, di maggior controllo delle reazioni avverse, oltre che in termini di risorse umane, economiche e organizzative.**

Muovendosi in tale ottica, l'Ospedale opera **accogliendo le persone e curandole in modo integrale, affrontando costi spesso non coperti dai rimborsi del sistema sanitario o, in alcuni casi, in modo del tutto gratuito.**

Particolare attenzione è riservata ai pazienti con disabilità, nei cui confronti l'impegno è ancor più intenso rispetto a quanto è necessario per i pazienti senza disabilità. Le persone con disabilità, spesso caratterizzate da *deficit* intellettivi e comunicativi, hanno gli stessi bisogni di assistenza sanitaria delle persone senza disabilità, hanno diritto agli stessi trattamenti, agli stessi percorsi di prevenzione, diagnosi e cura. Per queste persone, però, affrontare il normale percorso di una struttura ospedaliera può rappresentare un'esperienza molto complessa. Infatti, i loro bisogni e i loro diritti richiedono risposte diverse, adatte alla loro specifica condizione. Anche per chi deve prendersi cura di loro questi *deficit* comportano notevoli complessità e richiedono una preparazione specifica, arricchita da una forte condivisione dei valori della missione Cottolenghina.

L'Ospedale Cottolengo è una pagina evangelica: deve offrire doni gratuiti, altrimenti sarebbe un'azienda sanitaria come tante altre.

LE PRESTAZIONI GRATUITE DEL 2017

I ricoveri

Nel corso del 2017 sono stati ricoverati in Ospedale 10 malati stranieri senza permesso di soggiorno e quindi senza diritto all'assistenza sanitaria. Queste persone sole, senza supporto familiare e con una situazione sanitaria storicamente problematica, necessitano di maggiori cure, anche di tipo "sociale" in considerazione della loro fragilità.

Se volessimo quantificare i costi sostenuti, in base alle tariffe regionali le prestazioni erogate sono pari a 56.102€, a cui vanno aggiunti circa 20.000€ per l'assistenza (pratiche amministrative, presenza al letto, cambio biancheria, medicine particolari, ecc.).

Gli esami per i bambini bielorussi

Tutti gli anni e anche nel 2017 l'Ospedale ha eseguito prestazioni (ecografie tiroidee) per ragazzi tra gli 8 e i 12 anni provenienti dalla Bielorussia, che sono ospiti a Torino di famiglie appartenenti ad una Associazione di volontariato che offre questa possibilità ogni anno dai tempi del disastro di Chernobyl. Il costo sostenuto dall'Ospedale è quantificabile in 4.000€.

La collaborazione sociale

L'Ospedale ha eseguito prestazioni di radiologia, ecografie, ECG, esami ematochimici a persone povere senza fissa dimora, inviate dall'ambulatorio medico del Sermig, dall'ambulatorio medico di Camminare insieme, dalle Comunità Immigrati della Croce Rossa, oltre che dalla Casa Accoglienza della Piccola Casa per un valore complessivo di 50.000€.

A ciò si aggiungono le prestazioni erogate dall'Ospedale a fronte del servizio di esenzione del *ticket*, illustrato poco oltre.

Ulteriore peculiarità dell'Ospedale Cottolengo è quello di essere **punto di riferimento non solo degli ospiti (persone anziane e persone con disabilità) delle residenze della Piccola Casa, ma anche dei religiosi Cottolenghini e di altre Congregazioni che necessitano di cure, spesso dopo aver dedicato la loro vita alla cura degli altri.**

CURE ODONTOIATRICHE

Le cure odontoiatriche (detartrasi, avulsioni e altri trattamenti dentari) rivolte agli **ospiti della Piccola Casa**, spesso persone con disabilità non collaboranti, per le quali l'assistenza odontoiatrica in studio non sarebbe possibile, sono condotte in anestesia generale, in sala operatoria, in regime di *Day Hospital* e con l'adeguata assistenza medico-infermieristica in tutte le fasi, dalla valutazione anestesiológica alla dimissione.

L'Ospedale Cottolengo ha organizzato **percorsi specifici** che partono dalla valutazione corretta e precisa del bisogno sanitario, passano attraverso una programmazione ben articolata degli interventi (sono pazienti che necessitano di accompagnamento pre e post-intervento) e si concludono nel Blocco Operatorio in sedute riservate a queste cure odontoiatriche.

Dal punto di vista economico la presa in carico da parte della Piccola Casa parte dalla constatazione che la valorizzazione regionale della *Day Surgery* (peraltro non sempre attivabile) è di 181€, mentre il costo medio orario della sala operatoria è di circa 400/450€, a cui va aggiunto il costo del dentista libero professionista.

ESENZIONE DAL TICKET SANITARIO

Alla fine del 2015 l'Osservatorio civico sul federalismo in sanità e il CENSIS hanno lanciato un allarme: **un italiano su tre rinuncia per motivi economici a curarsi.** Soprattutto ne fanno le spese i più poveri e gli anziani con una pensione esigua.

La Piccola Casa si è immediatamente attivata per **venire incontro a tali esigenze**, attivando nel 2016 un servizio apposito al fine di prevedere l'**esenzione dal ticket** per le persone in una situazione di **difficoltà economica** che necessitano di **prestazioni specialistiche** e che non sono in grado di provvedere al pagamento del *ticket*, non avendo diritto ad esenzioni.

I RICOVERI DEGLI OSPITI DELLA PICCOLA CASA E DEI RELIGIOSI NEL 2017

Gli ospiti Cottolenghini

Sono stati ricoverati in Ospedale 215 ospiti della Piccola Casa, il più delle volte in Medicina ed oltre il valore soglia previsto per la patologia, poiché richiedono assistenza particolare con una presenza maggiore di operatori sanitari dedicati. Il maggior costo di assistenza è quantificabile in 110.000€.

Le Suore della Piccola Casa

Sono state 146 le religiose Cottolenghine ricoverate in Ospedale, in gran parte anziane e provenienti dal resto d'Italia, che necessitano di una assistenza socio-sanitaria maggiore ed una presenza di personale dedicato più consistente (presenza al letto, cambio biancheria, materiale sanitario e igienico aggiuntivo, ecc.). Il maggior costo di assistenza è quantificabile in 60.000€.

I religiosi di altre Congregazioni

Nell'anno in Ospedale sono stati ricoverati anche 59 religiosi di altre Congregazioni che afferiscono all'Ospedale Cottolengo, nella maggior parte anziani e ai quali la Congregazione di appartenenza non riesce a garantire un supporto costante. Anche a loro l'Ospedale ha garantito tutti i servizi non prettamente sanitari, conseguenti alla solitudine ed alla fragilità (presenza al letto, cambio biancheria, materiale sanitario e igienico aggiuntivo, ecc.). Il maggior costo di assistenza è quantificabile in 45.000€.

IL FUNDRAISING A SERVIZIO DELLA MISSIONE

L'offerta di questo servizio è stata resa possibile anche grazie al contributo ricevuto dalla campagna di SMS solidali collegata al "Progetto SOS Ticket", che ha consentito di raccogliere donazioni pari a 98.000€ nel 2016 e 54.000€ nel 2017.

Per accedere a questo servizio è necessario rivolgersi al **Centro di Ascolto** della Piccola Casa, che esamina la documentazione che viene presentata, al fine di valutare l'effettivo stato di indigenza o le particolari difficoltà dei richiedenti.

Le richieste accolte dal Centro di Ascolto vengono inviate all'**Ospedale Cottolengo**, che **eroga la prestazione sanitaria senza addebiti diretti**. In particolare, l'Ospedale fornisce gratuitamente prestazioni quali visite, esami diagnostici, esami per iniziare o proseguire una terapia, visite odontoiatriche ed estrazioni. In alcuni casi vi sono stati ricoveri - anche in ambito oncologico - e piccoli interventi.

UN PERCORSO PROTETTO PER LE FRAGILITÀ

Da **maggio 2017** è attiva la **“corsia preferenziale di accoglienza e cura delle persone con disabilità”**. Il servizio ha l'obiettivo di accogliere le persone con disabilità e i familiari/accompagnatori durante la malattia all'interno della struttura, anche tenendo conto della tipologia della disabilità intellettiva o fisica e, quindi, delle esigenze di movimentazione della persona.

Con questo servizio l'Ospedale si fa carico di garantire, alle persone portatrici di disabilità fisica e psichica, percorsi diagnostici e terapeutici in tempi e modalità adeguati, al di là dei limiti imposti dalle agende di prenotazione. In particolare, si facilita il loro accesso ai servizi ospedalieri, attraverso l'utilizzo di **canali di comunicazione dedicati** (numero telefonico dell'Ambulatorio e specifico indirizzo *mail*) e cercando di **concentrare in una sola giornata tutte le prestazioni richieste**.

Nel corso del 2017 hanno usufruito di questo servizio **98 pazienti** che hanno prenotato **130 prestazioni** erogate dall'Ospedale.

ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA FRAGILITÀ: IL PROGETTO “IoNoi”

Nel mese di **settembre 2017** è stato attivato il **progetto “IoNoi”** che, partendo dall'area della senologia oncologica, intende diventare un punto di ascolto e supporto alle persone che si trovano in condizione di fragilità per patologia (oncologica, ma anche non oncologica).

L'obiettivo generale è quello di **migliorare la qualità della vita delle pazienti oncologiche con cancro al seno presso l'Ospedale Cottolengo**; gli obiettivi specifici sono:

- garantire un maggior **supporto sociale** alle pazienti, da tre punti di vista:
 - informativo*: offrire conoscenze concernenti il modo in cui è possibile per le pazienti affrontare la situazione traumatica;
 - strumentale*: fornire un aiuto concreto, messo a disposizione nel momento del bisogno;
 - emozionale*: far sentire alle pazienti vicinanza, espressa attraverso comprensione e apprezzamento nella difficoltà;
- allargare la **rete di collaborazione** per fornire sempre più servizi;
- **divulgare** il più possibile i **risultati positivi** ottenuti.

SERVIZIO SOCIALE OSPEDALIERO

Il Servizio Sociale Ospedaliero garantisce interventi integrati con quelli sanitari per una **presa in carico globale della persona**. Viene fornito **supporto e consulenza al paziente e alla famiglia durante il ricovero ospedaliero** e nel percorso di accettazione della malattia, in particolare nelle situazioni in cui emergono problemi in rapporto all'organizzazione post-ospedaliera, per poter assicurare al paziente le condizioni adeguate al momento della dimissione e contribuire alla diminuzione di degenze improprie.

Prevalentemente si tratta di pazienti anziani e con condizioni sociali precarie (soli o con famiglie numerose, che non si accordano circa le modalità di assistenza; affetti da pluripatologie e quindi non dimissibili al domicilio) o di persone giovani con patologie invalidanti.

Rispetto a queste esigenze il **lavoro di rete con i servizi territoriali risulta difficoltoso**, poiché le risposte alle segnalazioni arrivano con un ritardo non compatibile con il periodo di degenza.

Il percorso di aiuto viene organizzato a seconda delle reali possibilità: può limitarsi ad un colloquio di conoscenza del bisogno e di informazione circa i percorsi da intraprendere; oppure può essere più articolato (se la degenza lo consente) e prevedere il sostegno al familiare per la ricerca delle risorse da attivare per una buona dimissione.

Il servizio è svolto da una delle **assistenti sociali** della Piccola Casa, con una presenza in Ospedale che nel 2017 è stata quasi quotidiana, con una media di 12 ore settimanali.

UNA RISPOSTA ALL'EMARGINAZIONE: L'AMBULATORIO INFERMIERISTICO “DOTTOR GRANETTI”

L'Ambulatorio è stato istituito nel **2016** ed intitolato al medico di fiducia di San Giuseppe Cottolengo. L'obiettivo è quello di aiutare le persone più bisognose, che non hanno la possibilità di sostenere spese per curarsi e non sanno a chi rivolgersi.

L'Ambulatorio è di tipo prevalentemente infermieristico, ma si propone come **luogo aperto alle persone bisognose, con fragilità personali o familiari**.

Il servizio è **gratuito ed aperto 7 giorni a settimana**, sia al mattino che al pomeriggio, garantendo la presenza continua di una infermiera, grazie alla alternanza di personale dipendente e operatori religiosi.

Le **persone accolte** trovano in Ambulatorio un luogo di ascolto dei **bisogni primari** e della **cura della persona**. Pertanto, presso l'Ambulatorio possono usufruire di **prestazioni infermieristiche** (ad esempio, la somministrazione di una terapia già prescritta, oppure la medicazione di una lesione), ma ricevono anche un supporto nell'orientamento per le pratiche amministrative socio-sanitarie e nel **soddisfacimento di esigenze di assistenza sociale e sanitaria**.

La presa in carico, dunque, non si esaurisce nell'aspetto infermieristico, ma qualora necessario la persona viene indirizzata anche ad altri servizi della Piccola Casa per aiutarla a soddisfare gli ulteriori bisogni.

In particolare, queste persone vengono indirizzate all'**Ospedale Cottolengo** per le esigenze sanitarie, mentre vengono inviate al **Centro di Ascolto della Piccola Casa** per le esigenze socio-assistenziali (come, ad esempio, per abiti, alimenti, abitazione per famiglie numerose con lavoro precario, messa in regola di documenti di immigrati, cure a persone senza tetto, supporto a gestanti e nella cura dei neonati se la mamma non è in grado di allevarli, ecc.).

L'attività dell'Ambulatorio ha preso avvio il 21 marzo 2016 e la veloce diffusione della conoscenza di questo luogo di accoglienza ha comportato una esponenziale crescita dell'operatività.

In particolare, nel **2016** in poco più di 9 mesi l'Ambulatorio ha erogato **2.065 prestazioni a 607 persone**. Nel **2017** i **pazienti** sono stati **1.129** e sono state effettuate **3.665 prestazioni infermieristiche e di laboratorio**.

Considerando la totalità di motivazioni (ovvero non solo infermieristiche) sottostanti agli accessi all'Ambulatorio, il numero di **persone complessivamente accolte nel 2017** è stato significativamente più ampio e pari a **4.934**, a cui sono state erogate **13.934 prestazioni**, anche con il supporto delle altre strutture della Piccola Casa.

Presso l'Ambulatorio vengono registrati i “passaggi” delle persone che usufruiscono dei servizi, la tipologia della prestazione, le caratteristiche dei pazienti (nel rispetto della *privacy*), i materiali usati e i relativi costi.

L'attività dell'Ambulatorio è pienamente supportata dalle donazioni di una Associazione che vuole rimanere anonima, nel convincimento che il dono non abbia bisogno di riconoscimento. Questa Associazione supporta l'**Ambulatorio Granetti** sul piano economico e con attività di volontariato e contribuisce anche all'iniziativa della Piccola Casa relativa ai “pacchi viveri” (già rendicontata nell'ambito delle Attività di Assistenza).

È, infine, importante evidenziare che la presenza dell'Ambulatorio Granetti all'interno dell'Ospedale Cottolengo, che è privo di Pronto Soccorso, si rivela molto **utile per una più completa ed efficace risposta alle effettive esigenze** dei pazienti e **per ridurre il ricorso improprio al Presidio Ospedaliero**.

IL DONO

È sempre bello ringraziare per un dono che ci aiuta a perseguire la nostra missione, pur senza esplicitarne l'entità e la provenienza.

LA FORMAZIONE AL CARISMA COTTOLENGHINO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

La missione viene ulteriormente qualificata dalla partecipazione al Carisma tipico della nostra Famiglia Cottolenghina, che ha una spiritualità e una tradizione di missionarietà unita all'esperienza operativa, umana e spirituale.

Tale scelta di **comunione e collaborazione tra religiosi e laici** deve necessariamente essere accompagnata da **opportuni itinerari formativi** tesi a migliorare l'assimilazione dello spirito Cottolenghino e al raggiungimento degli obiettivi dell'Opera.

La condivisione del Carisma, unita ad una specifica competenza professionale, pone i laici nella condizione di poter accedere anche a posti di responsabilità nella conduzione dell'Opera stessa.

La **presenza dei laici nei servizi dell'Ospedale Cottolengo** è un dato di fatto che acquista sempre più rilevanza. Da questo emerge la **necessità di camminare insieme**, anzi occorre **passare dalla collaborazione alla condivisione**, intesa come forma privilegiata di **partecipazione alla comune missione**.

A questo scopo e per il raggiungimento del fine, l'Ospedale ha impegnato molte ore e personale per la formazione.

Nell'anno 2017, dal 4 maggio in poi, ha avuto luogo il secondo modulo per la **formazione al Carisma Cottolenghino che ha coinvolto tutto il personale dipendente**. Si sono svolti 34 incontri di circa 3 ore ciascuno, a cui hanno partecipato 333 persone in orario di servizio.

La **qualificazione professionale** del personale è garantita anche dalla presenza, all'interno dell'Ospedale, del **Centro di Formazione**; il Centro collabora attivamente con la Direzione Sanitaria e il Servizio Infermieristico del Presidio Ospedaliero, raccogliendo le proposte dei bisogni formativi da parte dei direttori/responsabili/coordinatori e predisponendo il **piano di formazione annuale che viene accreditato al sistema ECM della Regione**.

Gli operatori

Il personale dipendente nel 2010 era di 329 unità in ospedale e 10 al Centro di Formazione, a cui si aggiungevano 40 religiose operanti in ospedale. **Nel 2017 i dipendenti erano 326 in ospedale e 11 al Centro di Formazione e solo 29 religiose in Ospedale più 3 al Centro di Formazione.**

Anche la composizione interna è cambiata: gli infermieri nel 2009 erano 101 e gli OSS 81; **nel 2017 gli infermieri sono scesi a 93 e gli OSS sono aumentati a 94**. Operano, inoltre, **78 liberi professionisti** medici.

Malgrado il forte impegno richiesto al personale, il **clima risulta positivo** e si riflette nella elevata **fidelizzazione** degli operatori sanitari, riconducibile anche alla presenza di un Centro di Formazione interno, e nei **rapporti costruttivi** con le rappresentanze sindacali. A tutto ciò certamente giova la **presenza capace di empatia ed ascolto degli operatori religiosi** impegnati nella Struttura.

Allo svolgimento delle attività collabora, inoltre, il **personale retribuito assunto da enti esterni** ai quali l'Ospedale ha **affidato la realizzazione di alcuni servizi**. Una parte significativa di tali servizi sono forniti da entità organizzative che fanno parte della Piccola Casa della Divina Provvidenza, ovvero: la farmacia, la cucina, i servizi generali e il servizio di portineria del passaggio carraio. Nel complesso il personale equivalente delle società esterne è pari a **16,2 unità** (calcolate in base al numero totale di ore di lavoro svolto diviso 40).

Il lavoro svolto in Ospedale dagli operatori laici e religiosi è supportato anche da **volontari**, che nel 2017 sono stati complessivamente **54**, impegnati in Ospedale, presso la Farmacia interna ed il Centro di Formazione; la loro presenza media



è stata pari a 2,5 turni settimanali di 4 ore. La maggior parte di loro è presente nei reparti di degenza, prevalentemente nell'area medica, garantendo supporto all'assistenza.

Le attività svolte dai volontari variano a seconda del reparto e, nel tempo, in base alle specifiche esigenze dell'Ospedale; le principali mansioni usualmente affidate ai volontari sono le seguenti:

- accompagnamento dei pazienti degenti ai servizi interni (palestra, radiologia, laboratorio), anche a supporto del personale dipendente;
- compagnia ai degenti, garantendo una presenza di ascolto e di conforto, che non interferisce con gli aspetti più propriamente sanitari, ma può essere di aiuto alla presa in carico delle loro esigenze;
- aiuto all'assunzione dei pasti: anche in questo caso il volontario, a integrazione dei servizi, tende ad agevolare il degente non solo in specifiche attività (assunzione del cibo solido o dei liquidi, gestione del vassoio, ecc.), ma anche in termini di aiuto relazionale.

ALCUNE PROBLEMATICHE AFFRONTATE DALL'OSPEDALE: L'ESCLUSIVITÀ DI RAPPORTO

I Presidi Sanitari devono riconoscere ai dirigenti (medici e non) una voce stipendiale denominata "esclusività di rapporto". Fino all'anno 2002 questo costo è stato riconosciuto, con apposito provvedimento, dalla Regione.

Dal 2003 è a totale carico dei Presidi, peraltro a parità di riconoscimento tariffario con le Case di Cura che invece non la erogano. Ogni anno le Regioni deliberano per le Aziende Sanitarie un finanziamento apposito per l'esclusività che non considera i Presidi.

L'Ospedale Cottolengo ha sottoscritto un accordo sindacale, che prevede l'erogazione del 50% dell'importo previsto fino a quando la Regione non riconoscerà ai Presidi tale finanziamento. Il costo per l'Ospedale Cottolengo è di oltre 600.000 euro all'anno.

Il Centro di Formazione

Nell'ambito delle attività educative e formative svolte dalla Piccola Casa, rientra quella svolta dal **Centro di Formazione**, che ha sede a Torino presso l'Ospedale Cottolengo.

La formazione è costante punto di riferimento per le attività svolte quotidianamente ai fini del raggiungimento della missione e della diffusione dell'opera avviata da San G. B. Cottolengo.

Si ritiene, infatti, **che non sia possibile offrire attività di qualità se tale impegno non sia sostenuto, orientato e migliorato costantemente grazie alla formazione e all'aggiornamento**.

Inoltre, **la scelta di continuare ad avere ancor oggi un Centro di Formazione interno** discende dalla consapevolezza della positiva valenza dell'opera avviata sin dalle origini della Piccola Casa, a cui è opportuno dare seguito e sviluppo per poter realizzare **un'attività di formazione che sia volano di una crescita ed una qualificazione non solo professionale, ma anche valoriale**.

In altri termini, **per poter perseguire in modo efficace la missione della Piccola Casa e prendersi cura in modo integrale della persona, serve una "formazione integrale", che riempia di senso il ruolo** che gli operatori devono svolgere per accogliere chi ha bisogno e per rispondere alle sue esigenze, che sono prima di tutto relazionali.

Per questi motivi sono notevoli le energie spese in questa direzione, nel continuo impegno a ricercare le modalità con cui **la risposta a chi ha bisogno sia data con maturità affettiva, oltre che con professionalità.**

Le attività del Centro di Formazione si snodano sulla **gestione di due corsi universitari e di numerose iniziative di formazione ed aggiornamento rivolte ad operatori sanitari**, interni ed esterni all'Ospedale Cottolengo.

Il **Centro di Formazione** dal 2005 ha ottenuto la **certificazione** del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma **ISO 9001** e dal 2008 è accreditato come **Provider della Rete Regionale ECM** (Educazione Continua in Medicina). Come noto, tale accreditamento costituisce un riconoscimento della qualificazione della struttura ai fini della formazione in ambito sanitario; pertanto, le attività di formazione accreditate ECM consentono agli operatori sanitari (interni ed esterni al Cottolengo) di avvalersi della frequenza dei corsi per assolvere gli obblighi di aggiornamento professionale previsti dalla normativa e definiti nei piani di formazione obbligatoria predisposti dal Presidio Sanitario di appartenenza.

Con specifico riferimento alla **formazione del personale dipendente dell'Ospedale Cottolengo**, il Centro di Formazione opera in stretta collaborazione con la Direzione Sanitaria e il Servizio Infermieristico del Presidio; ogni anno raccoglie le proposte dei bisogni formativi da parte dei direttori/responsabili/coordinatori e predisponde il **piano di formazione annuale, che viene accreditato al sistema ECM della Regione.**

Nel piano confluiscono anche:

- i corsi obbligatori richiesti dall'RSPP (ad esempio per la movimentazione carichi, la gestione del rischio, l'emergenza, ecc.);
- i corsi obbligatori richiesti dalla Direzione del Presidio (sulla prevenzione delle infezioni, BLSD, ecc.).

Al termine dell'anno si procede al riesame delle attività, analizzando i processi e i risultati della formazione.

Per lo svolgimento delle attività, il Centro di Formazione si è avvalso nel 2017 di **15 risorse** (3 operatori religiosi, 11 dipendenti e 1 volontario).

Le **attività di docenza** sono svolte grazie a numerose collaborazioni con accademici, docenti a contratto e dipendenti del SSN. Nell'anno accademico 2017/18 le collaborazioni sono state complessivamente pari a 104, rispetto alle 102 dell'anno precedente.

GLI OPERATORI DEL CENTRO (2017)	
PERSONALE RELIGIOSO: Suore Cottolenghine, tra cui la Responsabile del Centro di Formazione e coordinatrice delle attività formative e professionalizzanti.	3
PERSONALE DIPENDENTE: formatori (coordinatori didattici dei corsi di laurea), amministrativi, bibliotecari, ausiliari.	11
PERSONALE RELIGIOSO: Suore Cottolenghine, tra cui la Responsabile del Centro di Formazione e coordinatrice delle attività formative e professionalizzanti.	1

LE COLLABORAZIONI DI DOCENZA (ANNO ACCADEMICO 2017/18)
DOCENTI UNIVERSITARI DELLA FACOLTÀ DI MEDICINA E CHIRURGIA A. GEMELLI DI ROMA
DOCENTI DIPENDENTI DEL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE
LIBERI PROFESSIONISTI CON AFFIDAMENTO DI INCARICO DI INSEGNAMENTO
TOTALE 104

I CORSI UNIVERSITARI

In convenzione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore "Agostino Gemelli" di Roma e con il riconoscimento della Regione Piemonte attraverso uno specifico Protocollo d'intesa, il Centro di Formazione gestisce un **Corso di Laurea triennale in Infermieristica** (dal 2001) e un **Corso di Laurea magistrale in Scienze Infermieristiche e Ostetriche** (dal 2006).

Nell'anno accademico (A.A.) 2017/2018 gli **iscritti** sono stati complessivamente **185**, rispetto ai 192 dell'anno precedente. Con riferimento alle **immatricolazioni**, per il corso di **laurea triennale** sono pervenute 87 domande rispetto ai **50 posti** a disposizione, mentre per la **laurea specialistica** sono state presentate 19 domande rispetto ai **15 posti** disponibili per il primo anno del biennio di studi.



GLI STUDENTI DEI CORSI DI LAUREA (ANNO ACCADEMICO 2017/18)

CORSO DI LAUREA	N. DOMANDE DI AMMISSIONE AL 1° ANNO	N. POSTI DISPONIBILI AL 1° ANNO	N. ISCRITTI TOTALI	N. LAUREATI NEL 2017
Laurea triennale in Infermieristica	87	50	160	35 (aprile + novembre)
Laurea specialistica in Scienze Infermieristiche e Ostetriche	19	15	25	8 (aprile + novembre)
Totale	106	65	185	43

Gli studenti dei corsi di laurea usufruiscono dei corsi previsti dal loro piano di studi ed anche di **altre iniziative seminariali e di formazione** organizzate dal Centro e che possono essere aperti anche agli operatori dell'Ospedale Cottolengo e ad altri operatori sanitari esterni. In tale ambito, nel corso del 2017 sono stati svolti presso il Centro:

- un Seminario Intersede per studenti del Corso di Laurea specialistica in Scienze Infermieristiche e Ostetriche delle sedi di Torino e Roma dal titolo "Professionalismo e politica professionale: una sfida per infermieri e ostetriche" (11 ore); a tale evento hanno partecipato anche 4 dipendenti dell'Ospedale Cottolengo (formazione extra-piano);
- due eventi formativi di rilievo, rivolti agli studenti del Corso di Laurea specialistica e ad altri soggetti operanti in ambito socio-sanitario; in particolare tali eventi, accreditati ECM, sono stati indirizzati anche a professionisti, dipendenti dell'Ospedale Cottolengo ed esterni, nonché all'USMI e ad altre associazioni:
 - corso "Abitare la libertà, la responsabilità, la coscienza nella disabilità, nel rapporto con sé, nella comunicazione" (4,5 ore), a cui hanno partecipato anche 3 dipendenti dell'Ospedale Cottolengo (formazione extra-piano);
 - corso "La fiducia nelle relazioni di cura" (4,5 ore), a cui hanno partecipato anche 14 dipendenti dell'Ospedale Cottolengo (formazione extra-piano).

LE INIZIATIVE DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Il Centro si occupa della formazione e dell'aggiornamento professionale, organizzando eventi in vari ambiti tematici e con differenti *target* di utenza. In base all'analisi dei bisogni e alla realizzazione del Piano di Formazione, ogni anno vengono realizzati in media circa 40 eventi formativi rivolti al personale dipendente del Presidio Sanitario ed a professionisti esterni. Nel 2017 i **partecipanti effettivi** sono stati complessivamente **960, di cui 360 dipendenti dell'Ospedale Cottolengo**.

1) Corsi di formazione e aggiornamento per tutor e docenti

Ogni anno il Centro di Formazione realizza corsi destinati ai *tutor* pedagogici e clinici ed agli infermieri guida di tirocinio dell'Ospedale Cottolengo e delle sedi convenzionate (Asl, Presidi ospedalieri, Servizi territoriali, ecc.), che concorrono all'apprendimento clinico degli studenti della laurea in Infermieristica.

Inoltre viene realizzata un'iniziativa formativa rivolta ai docenti dei corsi di laurea, volta a migliorare il supporto che loro offrono agli studenti impegnati nella stesura della tesi di laurea.

In tale ambito nel 2017 sono stati realizzati 10 corsi, per un totale di 99 ore, a cui hanno partecipato 120 persone, rispetto ai 14 corsi effettuati nell'anno precedente per un totale di 83 ore con 223 partecipanti.

CORSI PER TUTOR E DOCENTI

TITOLO	N. ORE	N. EDIZIONI	N. PARTECIPANTI	DI CUI, DIPENDENTI OSPEDALE COTTOLENGO
Apprendimento attivo per problemi: il metodo pbl (problem based learning)	7	1	7	2
Formare all'interprofessionalità: funzioni del tutor clinico	8	1	14	2
Infermieri guida di tirocinio: funzioni e responsabilità (1 livello)	7	1	22	5
Le cure pulite sono cure sicure	20	1	12	12
Ricerca bibliografica: strumento di buona pratica assistenziale	10	1	13	10
Supporto allo studente nell'apprendimento per progetti	4	1	10	2
Supporto allo studente nell'elaborazione della tesi di laurea in infermieristica	8	1	11	3
Tecnologia a supporto della didattica. L'uso di blackboard	6	1	18	5
Tutor clinico: competenze, responsabilità e strumenti di apprendimento	11	1	9	1
Tutor d'area: competenze, responsabilità e strumenti nell'apprendimento e evidence based practice	18	1	4	4
Totale	99	10	120	46

2) Attività di formazione rivolta agli operatori sanitari

I corsi, realizzati con modalità sia residenziale sia di formazione sul campo, sono rivolti principalmente ai dipendenti dell'Ospedale Cottolengo ed ai dipendenti di aziende che collaborano per l'apprendimento clinico degli studenti dei corsi di Laurea in Infermieristica; in alcuni casi, sono aperti anche ad altri professionisti esterni.

CORSI DI FORMAZIONE OBBLIGATORIA DEL PERSONALE DEL PRESIDIO SANITARIO COTTOLENGO

TITOLO	N. ORE	N. EDIZIONI	N. PARTECIPANTI	DI CUI, DIPENDENTI OSPEDALE COTTOLENGO
Aggiornamento addetti antincendio in attività a rischio di incendio elevato ai sensi della circolare ministeriale 00058987 del 23/02/2011	8	2	21	21
Corso per addetto antincendio per attività a rischio di incendio elevato ai sensi dell'allegato IX del D.M. 10 Marzo 1998	16	1	11	11
Corso di formazione specifica rischio alto ASR 2011	12	1	52	49
Basic life support e defibrillazione precoce (BLS d)	5	2	22	22
La movimentazione manuale dei pazienti	4	3	34	34
Totale	45	9	140	115

CORSI DI FORMAZIONE RIVOLTA ANCHE A PROFESSIONISTI SANITARI ESTERNI

TITOLO	N. ORE	N. EDIZIONI	N. PARTECIPANTI	DI CUI, DIPENDENTI OSPEDALE COTTOLENGO
Prima conferenza annuale dei centri di senologia della rete oncologica Piemonte Valle D'Aosta	4	1	64	6
Curare e prendersi cura della persona affetta da patologia a carattere chirurgico: approccio personalizzato, multidisciplinare e multiprofessionale	20	1	8	8
Curare e prendersi cura della persona affetta da tumore della mammella: approccio personalizzato, multidisciplinare e interprofessionale	63	1	14	5
Approccio multidisciplinare al trattamento dei pazienti affetti da carcinoma del colon-retto	27	1	5	5
L'approccio multidisciplinare ed il prendersi cura della persona affetta da tumore della mammella: il valore delle diverse figure professionali al servizio del paziente	30	1	15	5
Trattamento integrato dei pazienti affetti da neoplasie del colon retto	27	1	5	5
Il dolore in area internistica	4	1	10	10
Il linfedema dell'arto superiore: terapia e management. Corso pratico di formazione e aggiornamento (corso b)	30	1	16	6
Il linfedema dell'arto superiore: terapia e management. Corso teorico di formazione e aggiornamento (corso a)	7	1	26	10
Le cure pulite sono cure sicure	20	1	12	12
Manuale HACCP: valutazione igienico-sanitaria	8	1	8	8
Migliorare le prestazioni attraverso l'audit	8	2	23	22
Percezione e valutazione del rischio: l'esperienza dell'Ospedale Cottolengo	4	1	43	11
Totale	252	14	249	113

3) Corsi di formazione per i religiosi della Piccola Casa

TITOLO	N. ORE	N. EDIZIONI	N. PARTECIPANTI	DI CUI, DIPENDENTI OSPEDALE COTTOLENGO
Il viaggio verso un ospedale rurale in Africa. Motivazioni e competenze clinico assistenziali	5	1	20	2
Bisogni di salute in Africa. Principi di management sulla base di dati epidemiologici	5	1	31	4
Volontariato internazionale: solidarietà, crescita personale, responsabilità, rispetto delle norme etiche e giuridiche	5	1	22	2
Nuova carta degli operatori sanitari. Aspetti pastorali e bioetici	4	1	76	11
"I care": la cura della persona nelle RSA del Cottolengo	7	1	43	2
Totale	26	5	192	21

Attività Educative e di Formazione

- **Le Scuole del Cottolengo**
 - Un focus su Torino
- **Le altre attività di formazione**

**«L'educazione è l'arma più potente
che si può usare per cambiare il mondo»**

(N. Mandela)

Le Scuole del Cottolengo

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA
DIREZIONE SCUOLE
 Via S. G. Cottolengo, 14 - 10152 TORINO
 Tel. 011 5225575 - Fax 011 5225576
 e-mail: dir.scuole@cottolengo.org



<p>COS'È?</p>	<p>Attività educativa e di formazione rivolta a bambini e ragazzi, con particolare attenzione ai più bisognosi e fragili.</p>
<p>IN COSA SI CARATTERIZZA?</p>	<p>Un cammino di formazione per una crescita integrale della persona, ispirata al valore sacro della vita e rispettoso delle diversità e delle fragilità. Attenzione particolare è rivolta all'accoglienza di alunni con disabilità, non italiani, disagiati.</p>
<p>A CHI SI RIVOLGE?</p>	<p>Beneficiari delle attività: 1.135 alunni nel 2017.</p>
<p>COME SI REALIZZA?</p>	<p>Strutture e servizi: 14 scuole, presso 12 strutture scolastiche sparse sul territorio nazionale, in cui alle attività educative vengono affiancate attività extra-scolastiche e altre iniziative, spesso erogate gratuitamente.</p> <p>Operatori: operatori religiosi, insegnanti e insegnanti di sostegno, psicologi, ausiliari, operatori esterni (per servizi in appalto), volontari, giovani del Servizio Civile.</p>

Le **Scuole Cottolengo** sono complessivamente **14**, **situate presso 12 differenti strutture scolastiche**, che nell'anno scolastico (a.s.) 2017/18 hanno accolto **1.135 alunni**:

- **1 scuola primaria e 1 secondaria di primo grado** sono situate all'interno della sede di **Torino** della Casa Madre (con **380 alunni**);
- e altre **12 scuole paritarie** del Cottolengo (1 nido per l'infanzia e 11 scuole dell'infanzia paritarie) sono situate **in diverse regioni italiane** (con un totale di **755 alunni**).

Nel tempo il numero delle Scuole Cottolengo e degli alunni è variato in considerazione delle modifiche demografiche (calo delle nascite e densità della popolazione), che hanno interessato alcune aree geografiche di insediamento dei plessi scolastici. Rispetto ai dati relativi al 2017, per l'anno scolastico 2018-19 è atteso un calo degli alunni delle Scuole Morelli (Avigliano Umbro - Umbria) e San Luigi (Pescantina - Veneto).

L'ispirazione cristiana e le peculiarità della missione della Piccola Casa della Divina Provvidenza orientano i criteri di accettazione delle domande di iscrizione e di conduzione delle attività educative delle Scuole Cottolengo. Le Scuole adottano un **approccio inclusivo**, con riferimento non solo all'attività didattica, ma anche alle relazioni con le famiglie e all'offerta di servizi complementari. Al centro della missione educativa è l'**accoglienza dei più bisognosi, che non trovano condizioni per loro adeguate nelle altre scuole pubbliche e private**.

In questa ottica, particolare impegno è volto a garantire una adeguata accoglienza e specifica attenzione ad **alunni con disabilità, non italiani, disagiati**, per i quali può sussistere una difficoltà ad accedere ad altre strutture pubbliche e private. Negli anni sono stati accolti diversi alunni, in particolare con disabilità e stranieri, non accolti con varie motivazioni da altre scuole; in questo trova ancor oggi concreta realizzazione il desiderio di San G. B. Cottolengo di accogliere chi viene rifiutato da altri. Inoltre, la Scuola Cottolengo di Torino è aperta all'accoglienza gratuita di **ragazzi e ragazze provenienti da alcune comunità per minori**.

Grande attenzione è prestata anche alle **condizioni economiche** delle famiglie degli alunni, cercando di venire incontro alle esigenze di quelle meno abbienti; in particolare le Scuole del Cottolengo non impongono una retta unica, ma prevedono un **contributo piuttosto esiguo e proporzionato al reddito familiare** e offrono **una serie di servizi extra-scolastici**. **Diversi alunni** vengono **accolti gratuitamente o con riduzione della retta**.

Questi criteri, espressivi dell'approccio inclusivo e caritatevole della Piccola Casa, spiegano le motivazioni sottostanti al negativo risultato della gestione caratteristica della Direzione Scuole, pari a -570.000€ nel 2017.

Per tutti i bambini e i ragazzi è importante trovare un ambiente che li accolga e li faccia sentire amati: crediamo che le nostre Scuole, spinte dai valori Cottolenghini, siano in grado di far sperimentare tutto questo.



GLI ALUNNI DELLE SCUOLE COTTOLENGO

	DENOMINAZIONE SCUOLA	UBICAZIONE	TIPOLOGIA	NUMERO ALUNNI
1	S. G. B. Cottolengo	Via S.G. Cottolengo, 14 - Torino	Primaria paritaria Secondaria di 1° paritaria	224 136
2	M. Morelli	Via Montegrappa, 3 - Avigliano Umbro (TR)	Infanzia paritaria	34
3	Mons. Guadagnini	Piazza Mons. Guadagnini, 26 - Bigolino (TV)	Infanzia paritaria	48
4	Cottolengo	Via Verrua Savoia, 26 - Brusasco (TO)	Infanzia paritaria	36
5	Giovanni Frova	Piazza Confalonieri, 9 - Cinisello Balsamo (MI)	Infanzia paritaria	154
6	Sacro Cuore	Via Roma, 82 - Gonnofanadiga (SU)	Infanzia paritaria	60
7	San Luigi	Corso San Lorenzo, 25 - Pescantina (VR)	Infanzia paritaria	92
8	Casa Angeli	Via S. Pietro Val Lemina, 28 - Pinerolo (TO)	Infanzia paritaria	84
9	Sacra Famiglia	Via Cagliari, 34 - San Sperate (SU)	Infanzia paritaria	85
10	Cottolengo	Viale Coniugi Crigna, 1 - Tropea (VV)	Infanzia paritaria	85
11	Cottolengo	Via Roma, 8 - Vecchiano (PI)	Infanzia paritaria	55
12	Calaria Vaquer	Via Lamarmora, 25 - Villanovafranca (SU)	Infanzia paritaria Nido Integrato	13 9
TOTALE				1.135

Il **percorso educativo** si snoda in attività scolastiche ed extra-scolastiche, che mirano alla **crescita della persona in tutte le sue dimensioni**; alla sfera culturale si affianca, dunque, quella affettiva e sociale, mediante l'offerta di servizi che favoriscano la partecipazione attiva degli studenti alle attività di formazione e la loro crescita. Al fine di assicurare un ambiente familiare che aiuti ad affrontare con serenità gli impegni, **gli alunni sono accompagnati, secondo le loro necessità**, da insegnanti di sostegno e assistenti vari, alcuni messi a disposizione dai Comuni o dall'ASL e, la maggior parte, a carico della Piccola Casa. Alla previsione di un **supporto psicologico** per insegnanti e alunni, si affiancano **servizi di assistenza** nell'ambito della **logopedia** e della **fisioterapia**.

GLI OPERATORI DELLE SCUOLE COTTOLENGO

DENOMINAZIONE SCUOLA	TIPOLOGIA	PERSONALE RELIGIOSO	PERSONALE LAICO DOCENTE	PERSONALE LAICO AUSILIARIO	VOLONTARI	APPALTI
S. G. B. Cottolengo	Primaria paritaria Secondaria di 1° paritaria	3 + 2pt	26 di cui 13 di sostegno 20 di cui 11 di sostegno	4 full time + 9 part time (*)	24 volontari + 13 servizio civile	Mensa Cottolengo. Appalto pulizie.
M. Morelli	Infanzia paritaria	1 + 1 pt	2	2 pt		
Mons. Guadagnini	Infanzia paritaria	1	2 + 1 pt	2 pt	1 pt	
Cottolengo	Infanzia paritaria	1 + 1 pt	2	2 pt		
Giovanni Frova	Infanzia paritaria	1 + 2 pt	8 + 2 pt	1 pt		Ristorazione e pulizia
Sacro Cuore	Infanzia paritaria	1 + 1 pt	4	2		
San Luigi	Infanzia paritaria	1 + 1 pt	4 + 1 pt	2 pt		Pulizia
Casa Angeli	Infanzia paritaria	1 + 1 pt	4 + 1 pt			Pulizia
Sacra Famiglia	Infanzia paritaria	1 + 1 pt	4	1 pt		Ristorazione
Cottolengo	Infanzia paritaria	1 + 1 pt	3 + 1 p	2		
Cottolengo	Infanzia paritaria	1 + 2 pt	2 + 1 pt	1 + 1 pt		
Calaria Vaquer	Infanzia paritaria Nido Integrato	1 + 2 pt	1 + 1 pt	1 + 1 pt		

(*) La Scuola si avvale anche di 4 operatori in appoggio, al fine di collaborare alle iniziative extra-scolastiche Chicco Cotto e Meccani Cotto.

Per realizzare il cammino di crescita degli alunni, le Scuole Cottolengo curano in particolar modo la **formazione professionale e valoriale dei collaboratori** - specie degli **insegnanti** - impegnati nelle attività scolastiche ed extra-scolastiche. Il perseguimento della missione della Piccola Casa richiede, infatti, anche nell'ambito scolastico una condivisione dei valori che ispirano il quotidiano comportamento degli operatori impegnati con gli alunni, specie i più fragili.

In particolare, i rapporti contrattuali con gli insegnanti di tutte le Scuole Cottolengo e le iniziative di formazione sono gestiti in modo accentrato dalla Casa Madre. La **Responsabile della Direzione Scuole** partecipa al Collegio docenti delle varie Scuole e svolge ogni anno un corso di formazione alla *mission* e di aggiornamento normativo per gli insegnanti di diverse Scuole Cottolengo, riservando particolare attenzione a quelle insediate in regioni ove vi sono minori possibilità di usufruire di corsi di formazione. Ciò consente un contatto diretto con gli insegnanti e la rilevazione delle eventuali problematiche affrontate dalle singole strutture scolastiche. Nella gestione accentrata delle Scuole sono coinvolti diversi collaboratori della Casa Madre di Torino, ovvero, oltre alla Responsabile della Direzione scuole e il suo *staff*, anche la Direzione amministrativa, la Direzione Servizi Tecnici, il Servizio di Prevenzione e Protezione, un Assistente sociale della Piccola Casa e un libero professionista consulente del lavoro, per le tematiche che in tale ambito interessano le varie strutture scolastiche.

UN FOCUS SU TORINO

Le due Scuole insediate presso la Piccola Casa di Torino hanno accolto nell'anno scolastico 2017/18 un numero totale di 380 alunni (rispetto ai 377 dell'a.s. 2015/16 ed i 386 dell'a.s. 2016/2017), di cui 244 iscritti alla scuola primaria e 136 alla scuola secondaria. Tra loro è rilevante la presenza di fragilità, che si riflettono in varie tipologie di disabilità (intellettiva, sensoriale e motoria, oltre a disturbi dello spettro autistico).

Scuola primaria paritaria e secondaria di primo grado paritaria "COTTOLENGO"
Via San G. Cottolengo, 14 - 10152 Torino
Tel. 011-5225575 Fax 011-5225576
e-mail: scuole.cottolengo@gmail.com

GLI ALUNNI

	TIPOLOGIA SCUOLA	NUMERO CLASSI	NUMERO ALUNNI	DI CUI CON DISABILITÀ (CERTIFICATI H)	DI CUI CON DISTURBI EVOLUTIVI SPECIFICI (BES)	DI CUI ALUNNI STRANIERI
	Primaria paritaria	10	224	24	23	
	Secondaria di 1° paritaria	6	136	14	14	
TOTALE	2	16	380	38	37	102
% SUL TOTALE				10%	10%	27%



In particolare, sono ben **38 gli alunni con disabilità certificata** (10% del totale) e **37 quelli con disturbi evolutivi specifici (BES)** (10% del totale). A loro si aggiungono **102 alunni stranieri** (ovvero con cittadinanza non italiana), che costituiscono quasi il 27% del totale, testimoniando con forza l'osmosi tra la Scuola Cottolengo ed il quartiere a forte presenza di immigrati in cui è insediata.

In tutti questi casi si rende necessaria la definizione di un percorso didattico adeguato alle specifiche esigenze degli alunni, a cui la Piccola Casa presta estrema **attenzione, anche al di là dei limiti posti dalla normativa**, al fine di dare una risposta quanto più possibile efficace agli alunni e alle loro famiglie. Per comprendere questo ambito di attività è utile ricordare che per gli alunni con una certificazione medico-legale di disabilità (certificato H) la normativa prevede l'assegnazione di un insegnante di sostegno e la definizione di un piano educativo individuale (PEI).

I bisogni educativi specifici (BES) non costituiscono una categoria diagnostica, ma individuano difficoltà pedagogiche che possono essere determinate da motivazioni di natura fisica, biologica, fisiologica, sociale o psicologica. Nei BES, dunque, possono essere ricompresi alunni con esigenze estremamente variegata ed eterogenee; in questo tipo di bisogni possono rientrare, ad esempio, quelli derivanti da una fragilità sociale e culturale, i disturbi di apprendimento e i disturbi evolutivi specifici, le difficoltà derivanti dalla non conoscenza della cultura e della lingua italiana perché appartenenti a culture diverse. In base alla normativa, solo in alcuni casi queste esigenze possono essere affrontate con un piano didattico specifico. Viceversa gli alunni con **disturbi specifici nell'apprendimento (DSA)** rientrano in una categoria diagnostica che viene certificata dal SSN e, in base a quanto previsto dalla normativa, devono essere seguiti sulla base di un piano didattico personalizzato (PDP); questi alunni, pur dotati di normali capacità cognitive, presentano una difficoltà specifica di apprendimento nella lettura e/o nella scrittura e/o nel calcolo (dislessia, disgrafia, discalculia), che richiede la definizione di misure compensative e dispensative nell'ambito didattico.

La Piccola Casa va incontro alle esigenze dei singoli alunni e delle famiglie, rendendo la **Scuola accessibile anche a fronte di eventuali difficoltà economiche**. In particolare, sono previste **ampie eccezioni** rispetto all'ammontare ed ai tempi di pagamento delle rette annue, di per sé già sufficientemente contenute nel confronto con altre scuole private. In particolare, sul totale di 380 alunni nell'a.s. 2017/18 si sono evidenziate le seguenti situazioni:

- gratuità totale: 3 alunni (0,1%);
- alunni con retta parziale (riferimento ISEE): 231 (60,8%);
- alunni che saldano tutta la retta annua all'arrivo del "Buono scuola regionale", ove previsto, per le famiglie residenti in Piemonte: 79 (20,8%);
- alunni che pagano subito la retta piena: 67 (17,6%).

A ciò si aggiunga che alle famiglie non sono richieste spese aggiuntive, dato che **la Scuola fornisce gratuitamente a tutti gli alunni il servizio mensa e una serie di altri servizi complementari**, ad eccezione del doposcuola.

Un grazie speciale per l'opera benefica delle associazioni "Lions Club" e "Rotary" e di altri benefattori, che, oltre ad aiutare alcune famiglie nel pagamento della retta scolastica, contribuiscono al sovvenzionamento di varie attività extra-scolastiche, come per esempio l'Estate Ragazzi.

PRE-SCUOLA (PER SCUOLA PRIMARIA E SECONDARIA)	Servizio gratuito di sorveglianza degli alunni, svolto dalle 7,30 alle 8,00 prima dell'inizio delle lezioni.
DOPO-SCUOLA (PER SCUOLA SECONDARIA)	Servizio gratuito svolto dalle 14,15 alle 16,15 nei tre pomeriggi in cui non c'è lezione. Due/tre docenti curricolari, aiutati da volontari del Servizio Civile, aiutano gli alunni nello svolgimento dei compiti.
POST-SCUOLA (PER SCUOLA PRIMARIA E SECONDARIA)	Servizio di sorveglianza e supporto per i compiti, svolto dalle ore 16,00 alle ore 17,45 dagli insegnanti della scuola secondaria e dagli educatori. Per questo servizio è chiesto un importo di € 35-40 al mese.
MENSA (PER SCUOLA PRIMARIA E SECONDARIA)	Il servizio di ristorazione è offerto a titolo gratuito dalla Mensa della Piccola Casa.
RICREAZIONI DOPO PRANZO (PER SCUOLA PRIMARIA E SECONDARIA)	Nel tempo tra la fine del pranzo e l'inizio delle lezioni pomeridiane gli assistenti/educatori svolgono un servizio di sorveglianza e organizzano alcuni giochi e tornei, anche nella prospettiva di far emergere il valore educativo del gioco.

Con riferimento agli **operatori** impegnati nelle due Scuole di Torino nell'a.s. 2017/18, possiamo indicare che tra i **5 operatori religiosi** rientrano due Sacerdoti, ovvero il Rettore e il vice Rettore ed economo, e tre Suore, di cui una insegnante di religione della scuola secondaria e due maestre di base della scuola primaria.

Il **personale laico docente** si compone complessivamente di **46 insegnanti**, di cui **24 di sostegno**, in considerazione delle tante fragilità della popolazione studentesca. Il **personale ausiliario (4 a tempo pieno e 9 part time)** è addetto ai servizi di pulizia, di segreteria e di assistenza.

Particolare importanza assume anche il supporto offerto dai **volontari**, che nel 2017 sono stati complessivamente **24**; il loro impegno si esplica nell'area disabilità (1 volontario per 4 ore settimanali), nel sostegno in aula (9 volontari per un totale di 26 ore settimanali), nei momenti di ricreazione (2 volontari per un totale di 5 ore settimanali), nel doposcuola (3 volontari per un totale di 8 ore settimanali).

Nel corso del 2017 alle attività delle Scuole hanno fattivamente collaborato anche **13 ragazzi volontari del Servizio Civile Nazionale**, presenti per trenta 30 ore settimanali a testa.

I **servizi esternalizzati** sono quelli di ristorazione (servizio erogato dalla Mensa del Cottolengo, situata all'interno della Casa Madre vicino alle scuole) e di pulizie (servizio affidato in appalto ad una ditta esterna).

LE ATTIVITÀ EXTRA-DIDATTICHE DELL'ANNO SCOLASTICO 2017/18 A TORINO

La collaborazione con le famiglie. Durante il percorso educativo rivolto agli alunni, la Scuola Cottolengo si pone anche l'obiettivo di creare una **“alleanza educativa” con la famiglia**, che mira alla condivisione dei valori alla base del metodo di formazione e delle problematiche affrontate dalle famiglie, in un **contesto sociale che tende ad aumentare le povertà spirituali e materiali**. In questa epoca **il campo dei minori rientra nelle nuove povertà**, a causa della crisi della famiglia e della diffusa paura della “diversità”; la disabilità, l'immigrazione, le tensioni familiari spesso riconducibili a separazioni e problematiche economiche, creano nei bambini sofferenze e l'esigenza di sentirsi accolti e amati. Per questi motivi, da un lato, si cerca di rendere il più possibile frequenti i **contatti scuola-famiglia** e nel corso dell'a.s. vengono organizzati **incontri formativi per le famiglie**. Dall'altro, venendo incontro alle esigenze dei singoli alunni e dei loro nuclei familiari, vengono offerti diversi **servizi** che consentono agli alunni di usufruire, presso la scuola, di una serie di attività extra-scolastiche, a costi estremamente contenuti o gratuitamente.

La Scuola diviene, in tal modo, una “Casa ove vive una famiglia” capace di condividere i problemi e affrontare gli impegni quotidiani, in un percorso di crescita umana, ancor prima che formativa.

La collaborazione con le Comunità per minori e con le famiglie affidatarie. Da alcuni anni la Scuola Cottolengo è aperta all'accoglienza di ragazzi a rischio provenienti da alcune **Comunità per minori di Torino** (compresa quella Cottolenghina) e da **famiglie affidatarie**.

Il supporto degli operatori e dei volontari. Tutto questo è reso possibile dal supporto non solo del **personale laico dipendente**, ma anche dalla costante e qualificata disponibilità del **personale ausiliario** e dei tanti **volontari** laici che, a vario titolo, offrono la loro opera gratuitamente, affiancando costruttivamente il **personale religioso**. In particolare, nell'a.s. 2017/18 i 24 volontari attivi presso la Scuola Cottolengo hanno operato prevalentemente offrendo un sostegno ad alunni con carenze didattiche e/o cognitive (soprattutto alunni stranieri e alunni con disabilità), supportando le attività di animazione durante le ricreazioni e le attività di laboratorio, svolgendo attività di sorveglianza e sostegno didattico nel doposcuola. Dall'anno scolastico 2006/07 è, inoltre, possibile svolgere nella scuola il **Servizio Civile Nazionale**, aderendo al progetto nazionale “Ancora insieme nelle scuole della Piccola Casa”. Nell'a.s. 2017/18 i volontari del Servizio Civile sono stati 13 ed hanno affiancato gli altri operatori nelle attività di animazione, sorveglianza e supporto agli alunni con difficoltà.

La Comunità dei tipi loschi. Da alcuni anni all'interno della Scuola e in un appartamento in Corso Giulio Cesare a Torino sono state create **comunità alloggio per ragazzi universitari**, ai quali viene offerto gratuitamente vitto ed alloggio in cambio di alcune ore di **volontariato**, utilizzate per il servizio di assistenza e/o di appoggio agli alunni con difficoltà. Questo permette alla Scuola di avere dei volontari in più, e ai ragazzi universitari di fare una significativa esperienza cottolenghina.

Le strutture: le biblioteche e le aule polifunzionali. La Scuola è dotata al proprio interno di alcuni ambienti ritenuti particolarmente preziosi per il percorso di crescita degli alunni.

In particolare, sono presenti **2 biblioteche** (1 per la Scuola primaria e 1 per la Scuola secondaria di primo grado), che si arricchiscono di anno in anno grazie a nuovi acquisti. L'intento è quello di far acquisire agli alunni la **“cultura della biblioteca”**, ovvero imparare a scegliere un libro, leggerlo e compilare la scheda relativa ai contenuti, tenere il libro con responsabilità durante un tempo prestabilito e curarne la consegna a beneficio del bene comune.

Le **aule polifunzionali**, preparate con apposito linoleum e con vari materiali adeguati allo svolgimento di **attività specifiche** (ad esempio quelle di psicomotricità), sono utilizzate soprattutto **per gli alunni con disabilità** o per **piccoli gruppi di alunni** che svolgono **peculiari progetti**.

L'attenzione alle esigenze fisiche e psicologiche: la psicomotricità. Dall'anno scolastico 2014/15 una **operatrice specializzata** svolge una **attività di psicomotricità** con alcuni alunni delle classi prime e seconde della Scuola primaria. Attraverso il movimento e il gioco, tale attività favorisce il naturale percorso evolutivo dei bambini, aiutandoli a star bene con se stessi e a migliorare la relazione con gli altri. Questa attività utilizza materiali e spazi ben definiti, che permettono al bambino la libera espressività e la gestione delle proprie emozioni (inibizione, timidezza, agitazione, paura, aggressività).



L'attenzione alle esigenze familiari: il Servizio di assistenza sociale. Da gennaio 2003 il **Servizio Sociale** è stato inserito in modo **stabile presso la nostra Scuola**. È, infatti, a disposizione della Scuola una **assistente sociale** della Piccola Casa, che svolge una attività di **supporto delle famiglie più bisognose** a causa di vari disagi (problemi economici, separazioni, problemi educativi, ecc.) e di aiuto nei

contatti con il servizio sociale territoriale, nel caso si presentasse l'esigenza.

L'inserimento del servizio sociale nella Scuola ha favorito anche una maggiore **collaborazione con l'ente pubblico**, che ha permesso ad alcune famiglie di conoscere ed usufruire di alcuni aiuti e servizi offerti sul territorio. L'assistente sociale della Scuola **collabora**, inoltre, **con l'assistente sociale del Centro d'Ascolto Cottolengo**, per permettere alle famiglie della scuola di beneficiare degli aiuti della Piccola Casa (es. pacchi viveri, vestiti, ecc.).

L'attenzione alla sfera sociale e spirituale per la crescita degli alunni: i gemellaggi con le famiglie della Piccola Casa e la formazione spirituale. Ogni classe della scuola è "gemellata" con una famiglia di ospiti della Piccola Casa e periodicamente le classi vanno a fare visita nei reparti. Tale attività, oltre a portare conforto agli ospiti della Piccola Casa, si è rivelata altamente educativa per gli alunni della Scuola, che hanno la possibilità di accrescere la propria sensibilità verso le persone con difficoltà.

Particolare attenzione è rivolta anche alla **formazione spirituale degli alunni**. Oltre alla preghiera quotidiana del mattino prima di iniziare le lezioni, nei periodi di Avvento e di Quaresima la scuola propone un cammino spirituale attraverso incontri di preghiera per gli alunni, realizzati grazie al sacerdote cappellano della Scuola. Sempre in Avvento ed in Quaresima viene, inoltre, offerta a tutti gli alunni la possibilità di accostarsi al Sacramento della Riconciliazione. L'anno scolastico è, inoltre, scandito da varie celebrazioni, che sottolineano eventi liturgici significativi.



Le attività extra-scolastiche: i laboratori sportivi. Dopo l'orario scolastico (dalle 16 alle 18 circa) si svolgono alcuni **laboratori** per aiutare gli alunni più in difficoltà e per offrire a tutti (compresi gli alunni con disabilità) la possibilità di svolgere delle sane **attività ludiche e sportive**. Questi laboratori sono gestiti nelle strutture della Piccola Casa dall'Associazione sportiva dilettantistica GiuCo '97, strettamente legata alla Scuola Cottolengo, e sono aperti anche alla partecipazione di alunni di altre scuole, dando ulteriore testimonianza della capacità della Piccola Casa di essere un **luogo di accoglienza aperto a tutti**. L'Associazione propone gioco-sport educativo al fine di sviluppare le capacità senso-motorie all'interno di una dinamica di gruppo, accogliendo in tutte le attività sportive bambini e ragazzi con disabilità. Gli allievi partecipano anche a tornei e campionati e l'Associazione GiuCo '97 propone l'integrazione dei ragazzi con disabilità nei campionati territoriali "normodotati", aderendo ad iniziative promosse dal CSI (Centro Sportivo Italiano) o dalla FIR (Federazione Italiana Rugby).

In particolare, nell'a.s. 2017/18 sono state organizzate e svolte le seguenti **attività**:

- i **laboratori sportivi**: sono state organizzate le **scuole di calcio** (3 squadre), **di rugby** (3 categorie), **di basket** e **di pallavolo**;
- i **balli di gruppo**;
- la **scuola di circo** (ginnastica acrobatica).

Uno sguardo al futuro dei ragazzi: le iniziative di preparazione all'inserimento nel mondo del lavoro.

In piena sintonia con la più ampia missione della Piccola Casa, la Scuola Cottolengo si preoccupa del percorso di sviluppo e del benessere dei propri alunni anche dopo il periodo scolastico. Per questo motivo, oltre ai **servizi offerti nel periodo estivo ai propri alunni** (ad esempio con la già citata iniziativa "Estate Ragazzi") al fine di supportare le famiglie nella gestione dei figli nel periodo di interruzione delle attività scolastiche, la Scuola ha deciso di offrire la sua stretta collaborazione per lo **sviluppo di progetti di formazione a supporto della fase di inserimento lavorativo** dei ragazzi.

Questa decisione nasce dalla volontà di **offrire ai ragazzi con disabilità, tra cui molti autistici, una occasione di formazione utile per agevolare lo sbocco lavorativo**. Si constata, infatti, che al termine

della scuola secondaria di primo grado il percorso delle persone con autismo e disabilità intellettiva è molto spesso connotato da importanti problematiche, che vanno dalla dispersione scolastica allo stazionamento in una condizione che non attribuisce loro alcun ruolo attivo nella società e li consegna ai servizi socio sanitari. Per questo motivo a partire dall'anno scolastico 2013/14 è stata avviata la collaborazione con la **cooperativa sociale ChiccoCotto ed alcune aziende (Lavazza e successivamente anche la Ferrero)**, che hanno supportato lo sviluppo delle attività di formazione professionale e di avviamento al lavoro nel settore del vending. La cooperativa sociale ChiccoCotto, accolta presso la Piccola Casa, gestisce distributori automatici di caffè, *snack* e bevande in oltre 20 punti vendita a Torino: nella Scuola Cottolengo, nel cinema Esedra, all'interno dei locali della Reale Mutua Assicurazioni e negli spazi dell'Ospedale Cottolengo. I percorsi di formazione professionale prevedono **tirocini**, durante i quali gli studenti con disabilità possono esprimere le proprie capacità all'interno di un **luogo di lavoro protetto**. Il progressivo sviluppo della iniziativa ha portato anche alla stipula di una decina di protocolli di intesa con istituti superiori della città, in base ai quali gli alunni con disabilità possono svolgere presso ChiccoCotto il loro programma di alternanza scuola-lavoro.

Cerchiamo di integrare i nostri ragazzi con attività concrete, che permettano loro di avere un ruolo reale nel mondo del lavoro. Iniziative come ChiccoCotto e MeccaniCotto offrono riscontri molto positivi: i clienti che serviamo apprezzano l'impegno e le famiglie dei ragazzi sono felici perché quello che i loro figli svolgono è un vero lavoro, non sono soltanto accuditi.

I positivi esiti di questa prima iniziativa hanno indotto allo sviluppo di un altro importante progetto con finalità simili, nell'ambito della riparazione delle automobili, realizzato grazie alla partnership tra la Scuola Cottolengo e la Scuola Avogadro, con il supporto di società esterne (in primo luogo la Fiat Chrysler Automobiles e il suo marchio di servizi assistenziali Mopar) che supportano l'iniziativa sul fronte finanziario e tecnico. In particolare, il 13 ottobre 2017 è stata inaugurata all'interno della Piccola Casa anche l'**officina della MeccaniCotto**.



Le altre attività di formazione

Le attività formative svolte dalla Piccola Casa sono completate non solo dalle attività di formazione svolte dal "Centro di Formazione" per gli operatori sanitari, già dettagliatamente rendicontate, ma anche da **altre iniziative** destinate ad una **pluralità di interlocutori**. Fra queste si segnalano:

PROGETTI FORMATIVI PER OPERATORI

Progetti di formazione per operatori dei vari Servizi nelle sedi della Piccola Casa sparse sul territorio nazionale, che hanno come finalità quella di offrire strumenti culturali e professionali, affinando le capacità di dialogo e confronto con la cultura contemporanea alla luce dei valori Cottolenghini per un servizio secondo lo spirito di San Giuseppe Cottolengo.

SCUOLA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE "EDOARDO APICELLA" (TRENTOLA DUCENTA, CE)

La scuola di formazione professionale, mediante finanziamenti regionali, organizza svariati corsi per operatori socio-sanitari, in collaborazione con la GiCo s.a.s. di Trentola Ducenta.

FORMAZIONE CULTURALE E SPIRITUALE

La Piccola Casa organizza anche corsi di formazione ed eventi formativi aperti a tutti, su tematiche di interesse comune, che abbiano come finalità la promozione della cultura della vita, della pace, della giustizia e dei valori fondanti del cristianesimo. Tali iniziative sono più dettagliatamente rendicontate nelle attività di diffusione della missione.

Le Attività Strumentali al Perseguimento ed alla Continuità della Missione

LA DIFFUSIONE DELLA MISSIONE

- **Attività culturali, spirituali e di sensibilizzazione**
 - Il dialogo e l'incontro con i giovani volontari
 - L'accoglienza dei gruppi di pellegrini
 - Le attività pastorali
- **La comunicazione, la raccolta fondi e le "collette"**

LA GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO PER LA CONTINUITÀ DELLA MISSIONE

La Diffusione della Missione

In piena continuità con le "attività di missione", la Piccola Casa svolge una serie di altre attività che mirano a **diffondere il senso della missione e dei valori Cottolenghini** e, al contempo, a far conoscere e condividere le modalità con cui tali valori vengono quotidianamente agiti all'interno della Piccola Casa.

Le principali attività volte alla diffusione della missione sono costituite dalle attività culturali, di sensibilizzazione e di comunicazione, a cui si affiancano le attività pastorali. La raccolta fondi è strumentale allo sviluppo delle attività di missione e si realizza, in parte, con azioni attive della PCDP e, in parte più consistente, con donazioni e lasciti spontaneamente effettuati da un gran numero di benefattori che condividono la missione della PCDP e contribuiscono al suo perseguimento.

Attività culturali, spirituali e di sensibilizzazione

Le attività culturali, di sensibilizzazione e comunicazione svolte dalla Piccola Casa sono davvero molteplici, ma tutte **ispirate da un comune filo conduttore: la promozione della cultura della vita**, che è **elemento portante della missione Cottolenghina**. In particolare, in contrapposizione ad una visione della vita volta ad esaltare l'individualismo, l'efficientismo, la ricerca di guadagno e di successo, la Piccola Casa della Divina Provvidenza si impegna a **promuovere una cultura del dono, della gratuità, della difesa della vita e della salute, della solidarietà su vari fronti**.

Questo ambito di attività costituisce, quindi, un **obiettivo strategico** da perseguire con sempre maggiore impegno e determinazione, **al fine di dare compiutezza alla promozione della "salute integrale" delle persone**. Anche nel 2017 queste attività sono state rivolte in vari modi alla cittadinanza, intesa in senso ampio, con particolare attenzione ai giovani.

Le indicazioni riportate di seguito costituiscono **una breve sintesi delle principali iniziative** realizzate in corso d'anno presso la Casa Madre di Torino, che non è esaustiva dell'impegno complessivamente profuso in questo ambito di attività, ma **che mira principalmente ad evidenziare le motivazioni e gli obiettivi della Piccola Casa**.

UN FOCUS SU TORINO

Il dialogo e l'incontro con i giovani volontari

Esperienze di Volontariato Residenziale

La Piccola Casa offre ai giovani la possibilità di vivere esperienze di volontariato residenziale: nel corso dell'anno accogliamo nelle due foresterie persone **single o gruppi che desiderano vivere un'esperienza di dono accanto agli ospiti anziani e persone con disabilità che qui risiedono**, condividendo il semplice vivere quotidiano, momenti di preghiera, di confronto e riflessione in fraternità.

La gestione burocratica e assicurativa dei volontari è coordinata dall'Associazione PiUmani, fondata da religiosi Cottolenghini proprio per tale scopo; ne sono membri i Responsabili del Volontariato Residenziale che si occupano di accogliere e valutare le richieste, definire i dettagli delle esperienze in accordo con i direttori dei Padiglioni, organizzare momenti formativi al servizio, accompagnare il volontario per tutto il tempo della permanenza, rendendosi disponibili per momenti di confronto e scambio.

Nell'anno 2017 abbiamo accolto circa **160 volontari**, offrendo loro gratuitamente vitto e alloggio presso le due foresterie durante la **permanenza (di 1 o 2 settimane)**.

Proposte ai giovani

Con le stesse motivazioni e obiettivi, ogni anno la Piccola Casa rivolge ai giovani (di età compresa tra i 18 e i 30 anni) due proposte strutturate, che consentono, oltre ad una esperienza di servizio, anche momenti di

riflessione, preghiera e condivisione in fraternità. La promozione e realizzazione di tali proposte è affidata ad una equipe, composta da 7 religiosi e 4 laici cottolenghini.

Nel 2017 hanno aderito 14 giovani alla “**proposta estiva**” realizzata nel mese di agosto (una settimana di durata) e 18 giovani alla “**proposta di capodanno alternativo**” (durata 4 giorni).

Partecipazione al progetto “Percorsi formativi alternativi alle sanzioni disciplinari”

Si tratta di un progetto promosso dall’Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte e la Regione Piemonte, in collaborazione con il Forum del Volontariato, che ha come obiettivo quello di costruire percorsi formativi ed educativi rivolti a quegli studenti degli Istituti di istruzione secondaria di secondo grado e della formazione professionale, che vengono sanzionati con una sospensione dalle lezioni. Il fine dell’iniziativa è la costruzione di una **rete di collaborazione** tra la Scuola e il mondo del volontariato, per favorire la crescita di questi giovani, mediante un **reale e concreto confronto con i valori della solidarietà e della responsabilità e l’assunzione di stili di comportamento positivi**.

La Piccola Casa della Divina Provvidenza, condividendo pienamente obiettivi e motivazioni che caratterizzano il progetto, vi partecipa, accogliendo i giovani interessati e presentati dal Forum del Volontariato. I due Responsabili del Volontariato Residenziale della Piccola Casa si occupano di ricevere e valutare le richieste, definire i dettagli degli inserimenti nei servizi, accogliere i giovani e avviarli al servizio, presentarli alla figura di riferimento nel padiglione, compilare la documentazione.

Nell’anno 2017 abbiamo accolto attraverso tale progetto **10 ragazzi**, per un periodo di permanenza compreso tra i 5 ed i 15 giorni, a seconda dei percorsi concordati con la scuola. I giovani hanno svolto il loro servizio la mattina dal lunedì al venerdì, **affiancando gli ospiti con disabilità e anziani nelle attività socio-occupazionali**. Complessivamente possiamo valutare positivamente tale esperienza, in considerazione dei percorsi che questi ragazzi hanno seguito grazie all’incontro con le persone fragili e bisognose, in un contesto accogliente che stimola il giovane a mostrarsi nella sua debolezza e bellezza, senza giudizi. Certamente in una società dove il disagio socio-relazionale e ambientale ha raggiunto altissimi livelli, questo tipo di esperienza si rivela preziosa per contrastare tale disagio e promuovere nei giovani comportamenti di rispetto della persona, di condivisione, di solidarietà e di accoglienza del “diverso”.

Partecipazione al progetto “Servire con Lode”

Si tratta di un progetto promosso dall’Arcidiocesi di Torino, attraverso l’Ufficio di Pastorale universitaria, volto a favorire la partecipazione ad attività di **volontariato** da parte di tutte le figure appartenenti alle **comunità accademiche torinesi** (studenti, docenti, personale degli Atenei).

Alla base del progetto c’è il riconoscimento del valore delle relazioni tra le persone, nonché di ogni forma di relazione di aiuto, intesa come strumento anche educativo e di formazione di personalità mature, nel convincimento dell’utilità che il curriculum accademico sia arricchito da esperienze culturali, educative, sportive e spirituali. In particolare si ritiene che **le attività di volontariato svolte a contatto con persone in situazioni di fragilità rappresentino un ottimo strumento per la promozione umana, la formazione di personalità mature e l’accrescimento del senso civico e comunitario delle persone**.

La Piccola Casa della Divina Provvidenza ha aderito a tale progetto, condividendone motivazioni e obiettivi, e figura nel catalogo on-line degli Enti accoglienti. I due Responsabili del Volontariato Residenziale della Piccola Casa si occupano di incontrare i giovani interessati, definire i dettagli dell’esperienza, avviarli al servizio e farsi presenti lungo l’anno per momenti di confronto e scambio sull’attività.

Nell’anno 2017 abbiamo accolto circa **15 giovani universitari**, che durante l’intero **anno accademico** hanno dedicato mediamente un pomeriggio o una mattina alla settimana a questa esperienza, svolgendo attività varie nei padiglioni dell’Area Assistenza. Rileviamo che per i giovani che vi partecipano è davvero **un’esperienza bella di dono, di incontro con la sofferenza e la diversità dell’altro**.

L’accoglienza dei gruppi di pellegrini

Sono molte le persone che chiedono di **visitare la Piccola Casa in quanto** riconoscono nell’opera fondata dal Cottolengo un **luogo santo** dove Dio abita e una **casa di consolazione che si prende cura dei più poveri soli e “scartati”** dalla nostra società. Normalmente i **pellegrini** desiderano conoscere Dio ed incontrarlo attraverso l’opera del Cottolengo che vede nei poveri il volto di Cristo. Tutti coloro che intraprendono questo pellegrinaggio hanno dentro di sé **una forte sete di umanità, desiderano riscoprire il valore della vita ed essere spronati a scoprire nuovi traguardi per vivere la fede nella società odierna**.

Il “**servizio di accoglienza gruppi**” negli ultimi 5 anni ha visto una crescita esponenziale di coloro che chiedono di visitare la Piccola Casa: si è passati da circa 40 gruppi all’anno principalmente concentrati nei week-end a oltre **121 gruppi distribuiti in tutti i giorni della settimana**.

Nel corso dell’anno scolastico 2017-2018 (da novembre a luglio) sono stati accolti **5.304 pellegrini**.

Queste persone provengono da ogni parte d’Italia e, in alcuni casi, anche dall’estero.

Il servizio è offerto a gruppi di persone di tipologie diverse:

- studenti di scuole elementari, medie, superiori e universitari;
- studenti dell’università della terza età;
- gruppi parrocchiali;
- gruppi di catechismo;
- gruppi di consacrati appartenenti ad altri istituti religiosi;
- case di formazione.

La proposta si rivolge in modo particolare a gruppi numerosi, ma spesso riceviamo richieste anche da singoli pellegrini o famiglie.

Gli incontri sono organizzati nel seguente modo:

- *il saluto di accoglienza con qualche riferimento alla nostra spiritualità;*
- *la visione di un filmato di 18' che presenta la figura del Santo Cottolengo e momenti di vita attuale nella Piccola Casa;*
- *la visita alla Chiesa Grande con sosta nella Cappella del Santo Cottolengo;*
- *un percorso nella struttura della Piccola Casa (senza accedere ai reparti);*
- *se richiesta e se disponibile, la testimonianza di un ospite o di un volontario.*

Molti di questi gruppi chiedono di fermarsi tutto il giorno e quindi di usufruire:

- di una sala per il pranzo al sacco;
- di una sala per svolgere attività formative;
- di uno spazio aperto per giocare;
- della mensa del pellegrino;
- di una cappella per le celebrazioni liturgiche.

Per queste visite guidate sino ad oggi la Piccola Casa non ha richiesto alcuna contribuzione, ad eccezione dei casi in cui sia utilizzata la mensa del pellegrino, che ha una tariffa fissa di 10 euro a testa.

Le attività pastorali

I Religiosi Cottolenghini prestano la loro opera non solo presso la **Parrocchia di San G. B. Cottolengo di Torino**, ma anche in **molte altre Parrocchie sparse su territorio italiano**. In questo servizio essi possono esprimere il loro carisma, testimoniando la tenerezza di Dio, nell’attenzione all’altro, nell’ascoltarlo nel suo bisogno, nel farsi carico dell’altro cercando di sollevarlo dalla propria sofferenza, nel portarlo a Colui che ci è Padre Provvidente e misericordioso.

L’attività nella Parrocchia comprende: la catechesi dell’iniziazione cristiana, l’accompagnamento in cammini di fede di adolescenti e di giovani, la catechesi pre-battesimale, l’animazione di centri di ascolto della Parola, l’animazione liturgica, l’animazione di gruppi di giovani famiglie, di anziani, la “benedizione della

case”; nell'ambito della pastorale della carità sono impegnati nei gruppi caritativi (Caritas, S. Vincenzo...), come ministri straordinari dell'eucaristia, nelle visite ad anziani, ammalati, a persone bisognose e sole, lasciate a se stesse. Nella Piccola Casa opera un **Centro di catechesi** per l'evangelizzazione e la catechesi di persone in stato di difficoltà. In particolare, il Centro opera per **persone con disabilità mentali** (utilizzando un metodo scientificamente studiato per questi soggetti), **anziani autosufficienti e non, persone udiolese e con disabilità fisiche**.

L'attività di catechesi si svolge attraverso la costituzione di **équipe di catechesi** e mediante la preparazione di **sussidi** appositamente preparati sul tema pastorale annuale e si svolge nei periodi forti dell'anno liturgico. Il centro di catechesi svolge inoltre attività formative per i propri catechisti e per quanti sono interessati all'argomento, attraverso convegni, giornate di studio pubblicazioni interna di sussidi.

Il **Centro Cottolenghino di Pastorale Giovanile** è un “punto di incontro” dove i giovani possono scoprire la bellezza del messaggio cristiano, seguendo un itinerario di spiritualità propria di San Giuseppe Benedetto Cottolengo. Si tratta quindi di uno spazio in cui molti giovani si ritrovano per condividere con altri giovani, con le Suore, i Fratelli e i Sacerdoti Cottolenghini, **giornate di servizio ai poveri, momenti autentici di preghiera, riflessione e silenzio**.

Infine, come accennato nella parte relativa alle attività di assistenza sanitaria, la Piccola Casa offre **agli ospiti e a quanti se ne prendono cura un servizio di accompagnamento spirituale**, attuando con ciascuno il dialogo e la relazione di aiuto. Se con gli **ammalati** il servizio aiuta a trovare un senso al vivere e al morire, al tempo della salute e a quello della malattia, con gli **operatori sanitari** la **”Pastorale della Salute” promuove quei valori atti ad umanizzare** la medicina e dell'assistenza, a **servire la vita debole** e ad **illuminare con la fede** il mondo della medicina e dell'assistenza.

A questo scopo è stata costituita anche una **équipe pastorale** in cui sono presenti tutte le figure professionali religiose e laiche che operano nell'Ospedale Cottolengo.

Infine, a Druento (TO) è presente una **Casa di Spiritualità**, luogo di preghiera, di riflessione e di formazione. Oltre ad incontri organizzati, la Casa accoglie anche per momenti o periodi di cammino personale.

Nel corso del **2017** tutte le attività pastorali sin qui descritte sono state realizzate grazie all'**impegno di 150 religiosi Cottolenghini, di cui 60 impegnati a Torino e 90 sul territorio italiano**; il loro lavoro è stato supportato dalla collaborazione di **2 dipendenti della Piccola Casa** e da **60 volontari**.

La comunicazione, la raccolta fondi e le “collette”

Come emerso nella descrizione dei vari ambiti di attività le **donazioni** ricevute dalla Piccola Casa **derivano in larga parte da gesti spontanei dei tanti benefattori che condividono la missione Cottolenghina e vogliono contribuire al suo perseguimento**. Le **erogazioni liberali ed i lasciti testamentari** possono consistere in donazioni di denaro o beni mobili ed immobili e, in alcuni casi, vengono indirizzate dagli stessi benefattori a specifiche iniziative; in tutti gli altri casi, la Piccola Casa utilizza tali risorse per accrescere le attività ed i servizi offerti ai beneficiari delle attività di missione.

Un ulteriore canale di reperimento di risorse è costituito dallo **sviluppo di specifiche iniziative e progetti**, che - come visto - sono attivati dalle singole Direzioni, anche in collaborazione con partner esterni (enti pubblici e privati, associazioni *non profit*, aziende, ecc.).

A ciò si aggiungono le **attività svolte dall'Ufficio Raccolta Fondi**, istituito nel 2012, che ha lo scopo precipuo di promuovere la conoscenza dell'operato della Piccola Casa della Divina Provvidenza, di realizzare iniziative di raccolta fondi e di elaborare e presentare a enti privati e pubblici richieste di contributo a favore dei progetti delle strutture italiane ed



estere in cui operano i religiosi Cottolenghini.

L'impegno richiesto dalla Piccola Casa a tale Ufficio è quello di non strumentalizzare il disagio e la fragilità di chi è in difficoltà per ottenere un forte impatto sui donatori, bensì di garantire il rispetto della dignità e dell'emotività delle persone, sia che si tratti dei destinatari delle donazioni sia dei donatori stessi.

I PRINCIPALI PROGRAMMI DI COMUNICAZIONE DEL 2017

CAMPAGNA 5 PER MILLE 2017: focalizzata sulla cura degli anziani ospiti delle residenze assistenziali della Piccola Casa e destinata alla produzione di un video ed uno *spot* audio destinato alle principali emittenti televisive e radiofoniche.

PUBBLICITÀ PROGRESSO 2017: realizzazione di un video da presentare alla Fondazione per la Comunicazione Sociale al fine di ottenere il patrocinio, che consente alle campagne di sensibilizzazione sociale e all'Opera Cottolengo di avere un'ampia visibilità presso i media, a titolo completamente gratuito.

DIRECT MAILING: invio di lettere con annesso bollettino postale dedicato al progetto “Dona un pasto”, a favore della mensa di Casa Accoglienza.

CORSIA VERDE PER LA DISABILITÀ: comunicazione alle associazioni di settore e alla cittadinanza, attraverso articoli e segnalazioni sulle testate locali, del nuovo servizio offerto, a partire da maggio 2017, dall'Ospedale Cottolengo alle persone con disabilità.



La Piccola Casa utilizza anche altri strumenti e canali di comunicazione, tra cui:

- il sito internet dell'Ufficio Raccolta Fondi www.donazioni.cottolengo.org;
- il sito internet del Cottolengo www.cottolengo.org, ove viene reso disponibile anche il Bilancio Sociale;
- la Rivista “*Incontri - Periodico della Famiglia Cottolenghina*”, che nel 2018 ha compiuto 70 anni di vita.



Annualmente la Piccola Casa organizza anche una serie di iniziative per promuovere specifiche **raccolte di beni, destinati alle persone bisognose**. Le “collette” possono derivare anche da iniziative di altre **Associazioni** che offrono un supporto alla Piccola Casa.

LE “COLLETTE” DELLA PICCOLA CASA NEL 2017



La colletta alimentare in collaborazione con COOP e Parco Dora
6 maggio 2017



La raccolta di indumenti e coperte realizzata per il Cottolengo dal Sacro Militare Ordine Costantiniano di San Giorgio
31 gennaio 2017

La gestione e valorizzazione del patrimonio per la continuità della missione

Il **patrimonio finanziario ed immobiliare** a disposizione della Piccola Casa deriva in parte ampiamente preponderante da donazioni e lasciti testamentari effettuati nel corso degli anni dai suoi benefattori, risorse che hanno concorso allo sviluppo delle attività di missione.

La **gestione finanziaria** è demandata a due operatori religiosi che si occupano degli aspetti amministrativi e contabili, mentre la **gestione del patrimonio immobiliare** è affidata alla **Direzione Beni Immobili** e alla **Direzione Servizi Tecnici** della Piccola Casa, che, ai fini della ordinaria gestione, operano in collaborazione con la società consortile a responsabilità limitata "**Gestione Immobili Piccola Casa**", partecipata al 90% dall'Ente. Come indicato dal Regolamento gestionale, l'**obiettivo** assegnato alla Direzione Beni Immobili si sostanzia nella **gestione fruttuosa degli immobili di proprietà della Piccola Casa, senza trascurare l'attenzione alle famiglie bisognose che richiedono alloggi in locazione**; in particolare, la Direzione si occupa:

- della stipula dei contratti di locazione;
- della manutenzione ordinaria, in collaborazione con la Direzione Servizi Tecnici;
- della cura delle successioni comprendenti beni immobili.

Nel 2017 il patrimonio immobiliare della Piccola Casa si sostanzia in **2.564** unità immobiliari, situate in diverse aree geografiche del territorio italiano, sebbene siano prevalentemente concentrate a Torino (69% del totale). **Una parte degli immobili (49 unità) è destinata alla realizzazione delle attività di missione**, mentre tutte le altre unità hanno differenti destinazioni d'uso. In particolare, **circa 2.000 unità sono locate, tenendo conto anche di situazioni di bisogno.**

LE DESTINAZIONI D'USO DEGLI IMMOBILI

ALLOGGI	1.811
BOX	293
COMMERCIALI	270
ISTITUZIONALI	49
ALTRO	141
TOTALE	2.564

Nel rispetto degli obiettivi di missione, la gestione degli immobili non ha perseguito obiettivi di lucro ed ha sempre offerto **risposte concrete alle esigenze abitative delle persone bisognose e in situazioni di fragilità, anche attivando specifici progetti socio-abitativi.**

Una delle iniziative che testimoniano tale approccio è costituito dal "**Progetto Domus a Carisma**", che ha preso avvio nel 2007 grazie alla collaborazione tra la Direzione Assistenza e la Direzione Beni Immobili della Piccola Casa. L'analisi delle **1.548 unità abitative** oggetto di tale progetto evidenzia che, per il solo anno 2017, la Piccola Casa ha rinunciato a 1.174.686,07€; la valutazione è basata sul confronto, per ciascuna unità immobiliare con contratto (di locazione o comodato) vigente per l'anno 2017, tra il canone stipulato e applicato nel corso dello stesso anno e quello che si sarebbe potuto applicare nell'anno di stipula richiedendo il massimo del convenzionale.

Tuttavia per poter sostenere lo svolgimento delle attività di missione che, per la loro natura carismatica, sono prevalentemente in perdita, **si rende necessario un maggiore controllo sulla gestione immobiliare** al fine di evitare, da un lato, il sostenimento di oneri di gestione di immobili non locati e/o non più produttivi e, dall'altro, comportamenti dei locatari non corretti e non motivati da situazioni di effettivo bisogno.

Tali aspetti, infatti, sono **causa di maggiori oneri o minori introiti, che vanno a detrimento delle risorse disponibili per l'offerta di servizi a persone fragili e bisognose di cura.**

L'impegno per una maggiore valorizzazione del patrimonio immobiliare si rivela, dunque, particolarmente urgente e rilevante al fine di perseguire l'importante e già evidenziato obiettivo di **riequilibrio economico della Piccola Casa.**

LE NOSTRE MISSIONI NEL MONDO

IL SENSO DELLA NOSTRA PRESENZA CARISMATICA NEI CONTESTI ODIERNI.

...anche quando tutto intorno sembra arido, il grande Baobab o il piccolo fiore appaiono così belli da prendere lo sguardo e regalano stupore al cuore...



Foto scattata da Suor Luisa Busato nella zona del Manabi in Ecuador.

IL CUORE DELLA MISSIONE È LA MISSIONE NEL CUORE

Il dono carismatico riversato da Dio nel cuore del Cottolengo, travalica le mura e i confini della Piccola Casa in Torino e, incarnandosi nei suoi figli e figlie spirituali, Sacerdoti, Suore e Fratelli, Laici, si spande, silenzioso e gioioso sino a varcar confini di terre e oceani...

Dopo lo sviluppo delle varie sedi in Italia e in Europa, **le presenze Cottolenghine nel resto del mondo hanno avuto inizio nel 1905**, quando un primo gruppo di Sorelle, tra cui Suor Maria Carola Cecchin, si insediò in Kenya (Africa). Le presenze si sono poi **intensificate ed estese anche negli altri continenti a partire dal 1966. Oggi le Case sono insediate in diverse località sparse nel mondo**, ove gestiscono un **numero ancor più ampio di strutture.**

IL CUORE DELLA PICCOLA CASA PULSA IN TANTE REALTÀ COTTOLENGHINE NEL MONDO.

Dove operano Suore, Fratelli e Sacerdoti Cottolenghini.

- **Africa:** Kenya, Tanzania, Etiopia
- **America del Nord e del Sud:** Florida e Ecuador
- **Asia:** India e Afghanistan
- **Europa:** Svizzera (1 residenza per anziani) e Italia

La Famiglia Cottolenghina esprime la forza e la tenerezza del suo cuore portando, nelle diverse realtà, **la bellezza della vita in un'accoglienza incondizionata** soprattutto a chi non ha nessuno che pensi a lui. Questa è la sfida che impegna quotidianamente i Cottolenghini.

Con questo spirito, anche nelle Missioni all'estero, particolare attenzione è stata rivolta alle diverse forme di fragilità e, in primo luogo, ai bambini, offrendo una risposta concreta ai problemi ritenuti più gravi.

Un esempio è dato dal caso del Kenya e della Tanzania, dove, a volte per tradizione culturale ancora radicata, i bambini con disabilità, soprattutto quelli con *deficit* mentali sono vissuti dalla famiglia come un peso e una vergogna. I genitori sono indotti a nasconderli in casa e spesso a trascurarli; la precarietà delle condizioni di vita li portano talvolta anche ad abbandonarli. Per questo motivo la Famiglia Cottolenghina ha deciso di prendersi cura di loro in modo speciale, offrendo a ciascuno casa e amore. Altrettanto importante è stata ritenuta l'accoglienza da offrire in Kenya ai bambini sieropositivi, che vengono stigmatizzati e scartati dal contesto sociale in cui vivono o, ancora, l'aiuto da offrire al momento del parto per ridurre la mortalità delle partorienti.

Più in generale, **le Missioni Cottolenghine offrono risposta a una molteplicità di forme di fragilità e povertà**, come di seguito sinteticamente indicato:

- offrendo servizi scolastici, specie ai bambini e ai giovani più fragili, poveri e diversamente abili, per fornire un'educazione adeguata alle loro capacità e aiutarli a scoprire i loro talenti, apprendere mansioni e sviluppare la loro indipendenza (in varie Case nei diversi Paesi, tra cui a Miami in Florida; a Palluruty e North Paravour in India);
- riservando attenzione ai bambini diversamente abili nelle *Special School* (in India);
- consentendo alle bambine di accedere alla scuola, nei contesti ove ciò è prevalentemente consentito solo ai bambini (Moth, North India);
- svolgendo attività di fisioterapia per favorire le possibilità riabilitative (in India e in Kenya);
- sostenendo, promuovendo e valorizzando le risorse di chi, avendo perso tutto, ha bisogno di ritrovare motivazioni, speranza e futuro (in India nella zona di Kottilpadu, segnata dallo Tsunami);
- esprimendo concretamente vicinanza alle famiglie, condividendo con loro il pane concreto e quello della fede (presso le Parrocchie in India);
- riservando attenzione ai bambini più poveri a causa della povertà materiale o della trascuratezza morale (in Ecuador);
- assicurando vicinanza alle donne in carcere (in Ecuador a Esmeraldas);
- ponendo attenzione alla parrocchie di vasto territorio, dove le persone sono difficilmente raggiungibili (Parrocchia "Flavio Alfaro" di Manta, nella provincia di Manabi in Ecuador);
- curando i malati (Ospedale del "Cottolengo Mission Centre" a Chaaria in Kenya), anche in fase terminale (Fundación Cottolengo a Manta in Ecuador);

- accogliendo presso il Centro-Famiglia bambini sieropositivi, da 0 a 18 anni e oltre in alcuni casi (a Nairobi in Kenya);
- riservando attenzione e cure alle donne gestanti, servizi di ostetricia per ridurre l'elevatissimo tasso di mortalità in seguito al parto, accompagnamento nella cura del bambino (a Chaaria in Kenya);
- sviluppando programmi di aiuto per le mamme sparse nei villaggi più lontani e isolati (Maendeleo, in Kenya e Tanzania).

Di seguito vengono fornite alcune sintetiche **informazioni sui servizi offerti nel corso del 2017 dalle singole Case** presenti nei vari paesi, al di fuori del continente europeo.

AFRICA

La presenza in Africa ha preso avvio agli **inizi del '900**, grazie all'opera di alcune Suore Cottolenghine nella regione del Meru in **Kenya**, per poi svilupparsi nella seconda metà del Novecento, quando si realizzarono vari servizi per venire incontro alle necessità della popolazione: struttura ospedaliera, assistenza sanitaria e sociale, istruzione di base. Attualmente in Kenya operano 5 Missioni Cottolenghine a **Chaaria, Tuuru, Gatunga, Mukothima, Nairobi.**

Il successivo insediamento in **Tanzania** ha consentito di offrire servizi di istruzione di base nelle scuole dell'infanzia; più di recente è stato avviato un progetto per la formazione delle donne attraverso un laboratorio di cucito. I Sacerdoti e le Suore collaborano sul territorio nell'ambito della pastorale. Le 3 Missioni oggi presenti in Tanzania operano a **Vingunguti, Kisarawe e Tobora-Mahenge.**

Negli anni più recenti la presenza si è estesa anche in **Etiopia** con la Missione di **Adwa.**

LE BEATITUDINI A CHAARIA

"Quanto dolore nell'Ospedale di Chaaria! In sala parto, nei reparti dei malati terminali di AIDS e di tumore. Noi vogliamo essere la vostra consolazione, il vostro porto di rifugio. Per questo le nostre porte sono sempre aperte per chi non può permettersi le cure in strutture più costose. I reparti scoppiano di pazienti: credo che anche questo numero sempre crescente di persone che si fidano e si affidano a noi faccia parte di quella grande ricompensa che il Signore ogni giorno ci prepara".

Fratel Beppe

UN VETERANO A CHAARIA

"Mi considero ormai un veterano; tuttavia Chaaria riesce ancora a stupirmi e a confondermi. Ogni rientro in Italia, difatti, ha come costante la malinconia unita al forte desiderio di tornare presto a svolgere il mio servizio al fianco di Fr. Beppe, Fr. Giancarlo e tutto lo staff della Missione. Chaaria è una meravigliosa realtà che riesce a dare una sempre più eccellente e incondizionata risposta a tutti. Ecco perché mi appassiona e mi coinvolge. Tutto è magico e straordinariamente rivolto ai poveri diseredati, che solamente qui trovano risposta ai diritti più elementari. La felicità e gli sguardi di gratitudine di questi pazienti ci ripagano della grande fatica. La Missione è in continua crescita e per proseguire la sua opera necessita del sostegno morale, spirituale e materiale di tutti noi volontari. Vivrò con questo spirito i venti giorni dell'attuale permanenza, sperando ancora una volta di fare rientro a casa confuso ed emozionato, ma felice e pronto a tornare ancora a Chaaria".

Luciano Cara

[Tratto da "Incontri. Periodico della Famiglia Cottolenghina", gennaio 2018]



Africa - Kenya

CHAARIA



- Ospedale "Cottolengo"**, con maternità e dispensario; nel 2017 sono state ricoverate 400 persone.
- Cottolengo Centre (Centro Buoni Figli)**: centro socio-sanitario, educativo e riabilitativo per persone con disabilità fisiche e psichiche.
- Casa di formazione per Fratelli Cottolenghini.**
- Casa Suore Cottolenghine** con attività pastorale sanitaria e parrocchiale.

GATUNGA



Dal 1977 le Suore Cottolenghine hanno aperto una struttura dando avvio ai "Rural programs", per avvicinare le persone e offrire loro aiuto dal punto di vista umano e spirituale. Gatunga è un villaggio situato nel distretto del Tharaka nella zona a sud di Meru, con terreno arido, sabbioso e pietroso. Il territorio occupa un'area di 1000 Km² ed è abitato da circa 33.000 abitanti, $\frac{3}{4}$ dei quali sono seminomadi e vivono di pastorizia, mentre l'altra parte si dedica alla coltivazione dei legumi. La poca resistenza individuale unita alla povertà del cibo, alla mancanza di igiene e al clima tropicale rende questa popolazione soggetta a svariate malattie quali: anemia (dovuta a malaria), infezioni intestinali, ulcere tropicali, tubercolosi, broncopolmoniti e varie malattie della pelle. In questo contesto operano le Suore Cottolenghine con un **dispensario** e in particolare con i **Mobile Clinics** per raggiungere le zone più remote quali: Turima (a 12 Km di distanza); Manduru (a 37 Km); Miomponi (a 20 Km); Gakauini (a 20 Km); Kirimbo (a 40 Km); Kamaguna (a 40 Km).

Col tempo e con l'aumentare dei bisogni della zona la struttura è andata ampliandosi e nel 2012 è stata riconosciuta come **Health Centre**. Attualmente offre: servizio di **ambulatorio**, laboratorio di analisi, servizio di "clinic" o **consultorio pediatrico infantile**, **ricovero di primo soccorso e maternità** con una disponibilità complessiva di **20 posti letto**.

Il numero di persone assistite è difficilmente quantificabile, in considerazione delle molteplici attività svolte anche nel territorio di riferimento (visite a domicilio a famiglie povere e **attività pastorali**). Tuttavia, i dati disponibili indicano che nel 2017 sono state **assistite 26.031** persone, sono state effettuate **11.183 analisi di laboratorio**, **670 AIDS test e counselling**, **6.189 vaccinazioni a bambini**.

MUKOTHIMA



Nei distretti più remoti del Kenya, il **dispensario** non si limita a fornire cure agli ammalati, ma diventa un vero e proprio centro di riferimento per la popolazione. In un contesto di villaggi disseminati sul territorio è spesso impossibile per la popolazione recarsi nei dispensari a farsi curare, specialmente se le patologie vengono sottovalutate. Per questo sono i dispensari ad andare “verso” i pazienti: i “**Mobile Clinic**” (o cliniche mobili) girano con regolarità nei villaggi, visitando i pazienti e fornendo – cosa ancora più importante – un’educazione sanitaria di base alle famiglie. Mukothima è stato uno dei primi remoti villaggi che le Suore Cottolenghine hanno raggiunto con il “Mobile Clinic”; tuttavia, nel 1995, constatata la lontananza e la necessità di raggiungere altri villaggi disseminati nel vasto territorio, è stato creato un dispensario stabile, poi riconosciuto come **Health Centre**, che attualmente offre: servizio di ambulatorio, laboratorio di **analisi**, servizio di “clinic” o **consultorio pediatrico infantile**, **ricovero di primo soccorso e maternità** con una disponibilità complessiva di 32 posti letto. Nel 2017 si è pensato di aprire un nuovo servizio per offrire **aiuto anche agli uomini** che necessitano di cura, **oltre che alle sole donne e ai bambini**.

Anche in questo caso il numero di persone che usufruisce dei servizi è difficilmente quantificabile, se non per difetto: i dati disponibili indicano che nel 2017 sono state **assistite 17.553 persone** e sono state effettuate **14.560 analisi di laboratorio**.

NAIROBI



Il **Cottolengo Centre** di Nairobi si prende cura di **bambini e ragazzi sieropositivi (HIV+/AIDS) orfani o poveri**, i cui genitori sono o ambedue deceduti o troppo poveri per accudire i loro figli e sovente anch’essi troppo malati. Nel 2017 i **bambini e ragazzi ospitati** presso la **Casa accoglienza** del Cottolengo Centre sono stati **84**: la loro età varia da 0 a 18 anni e anche oltre in alcuni casi (59 bimbi e ragazzi nel 2017). I bambini in età pre-scolare (sino a 4 anni) frequentano la **scuola materna presso lo stesso Centro** (25 bimbi), mentre in età scolare frequentano le diverse scuole governative e, in qualche caso, giungono a frequentare l’Università. Le spese principali sono quelle relative alla frequenza scolastica, alle medicine ed al personale dipendente che opera presso il Centro; le Suore sono coadiuvate in diverse mansioni quotidiane da personale del luogo: cura dei bambini, cucina e lavanderia, coltivazione agricola, attività mediche e infermieristiche. Le Suore, inoltre, sono impegnate settimanalmente nelle attività di **catechesi** svolte in due **prigioni femminili**.

Presso il Cottolengo Centre, oltre alla Comunità delle Suore Cottolenghine, sono presenti anche la Comunità Madre Nasi, il Noviziato, il Seminario e la Comunità dei Sacerdoti. Questi ultimi, oltre al servizio pastorale a favore di tutte le persone del Centro, svolgono anche il servizio amministrativo-gestionale. Inoltre, i seminaristi vengono formati anche mediante il servizio ai bambini del Centro.



Il **Cottolengo Tuuru Mission** è un **Centro di servizi sanitari, riabilitativi, educativi, sociali, assistenziali**, rivolti alla popolazione povera di tutto il Distretto del Meru (nel nord est del Kenya), con particolare attenzione ai bambini e alle donne.

In particolare, presso l'**Health Centre** sono offerti i seguenti servizi:

- **Reparto maternità: 26 posti letto** e una media di **70/90 parti al mese**; assiste annualmente circa **1.150 mamme**. Alle donne partorienti è assicurata l'assistenza sanitaria e formativa prima del parto, la degenza e la cura durante il parto (**1.629 parti** nel 2017).
- Con il **Programma "Clinic"** si continua a seguire le mamme dopo il parto, fornendo istruzioni e training sull'igiene, sull'alimentazione e sulla **cura** e il controllo della **crescita dei piccoli** (circa 8.000 bimbi nel 2017) e somministrando dei **vaccini** (circa 4.000 nel 2017).
- **Dispensario**: funziona come **ambulatorio medico**, presso il quale vengono visitati circa **50/70 pazienti al giorno** e somministrati i **medicinali** necessari; a richiesta del medico si eseguono anche **analisi di laboratorio**. Nel 2017 sono state effettuate varie **visite ambulatoriali** a circa **11.354 pazienti**, sono stati eseguiti circa **7.288 esami di laboratorio**, oltre ai **test HIV** alle gestanti.
- Il **Servizio di "maendeleo"** è un programma di attività teoriche e pratiche in ambito rurale per educare le donne a condurre una vita più dignitosa e autonoma nell'ambito della nutrizione, dell'igiene, della cura dei figli e della coltivazione dei terreni.

Inoltre, presso la **Tuuru Home for Children** si offre una varietà di risposte alle esigenze dei più piccoli:

- La **Casa famiglia per bambini con disabilità psico-fisiche**, accoglie **65 bambini e bambine**, in **età compresa tra 1 e 10 anni**. Sono divisi in due "gruppi famiglia" e sono aiutati a sentirsi a casa mediante un'atmosfera familiare; permettendo loro di acquisire autonomia, di relazionarsi con gli altri e anche di aiutarsi reciprocamente. Permangono al Centro per tutto il tempo necessario a un sufficiente o totale recupero; per consentire alle famiglie di mantenere i rapporti con i bimbi e di verificare il cammino di recupero, sono previsti ritorni in famiglia ogni tre mesi, secondo il calendario scolastico.
- La **Casa di accoglienza per bimbi malnutriti** dispone di **12 posti letto** per accogliere bambini ammalati per cause di malnutrizione derivanti da povertà o abbandono. Questi bambini vengono curati con un **programma nutrizionale** specifico per circa 9/12 mesi e poi reinseriti nelle famiglie, dove continuano ad essere seguiti periodicamente con il **programma "follow-up"**.
- La **Casa residenziale per bambini con disabilità psico-fisiche gravi**, accoglie circa **30 persone non autosufficienti**, che necessitano di cure sanitarie ed assistenziali costanti e diurne. La fisioterapia è l'attività principale svolta quotidianamente per i bambini con disabilità, per migliorare

le loro condizioni fisiche e le loro autonomie; per ciascun bambino, in base alle sue specifiche esigenze, è definito un progetto personalizzato di trattamento riabilitativo con fisiokinesiterapia.

Nel **2017** la **Home for Children** ha accolto **94 bambini affetti da disabilità psico-fisiche di età compresa tra i 4 e i 5 anni**.

Il principale obiettivo che viene quotidianamente perseguito è quello di **migliorare la qualità della vita dei bimbi diversamente dotati e accompagnare i genitori nell'accettazione della situazione**. A tal fine, presso il Centro sono svolte anche altre attività, volte ad aiutare i bambini con deficit psico-fisici a raggiungere il livello di autonomia possibile e condividere la gioia di sentirsi amati.

In particolare:

- Il **laboratorio ortopedico e l'officina** per costruire, confezionare e riparare protesi e ausili ortopedici vari: carrozzine, tutori, scarpe, stampelle e altri strumenti necessari per la **riabilitazione dei bambini residenti al Centro e per quelli già dimessi e seguiti con il programma "follow-up"**, affinché a casa loro possano continuare a mantenere l'autonomia acquisita (nel 2017 ne hanno usufruito circa 457 bimbi esterni, oltre a quasi tutti i bimbi interni).
- La **Scuola materna**, per avviare all'istruzione di base i piccoli dai 3 ai 6/7 anni, accolti nelle case famiglie per cura e riabilitazione, nei casi di capacità di un normale apprendimento (circa 25 bimbi nel 2017).
- La **Scuola speciale** della Missione, finalizzata allo sviluppo e al mantenimento delle capacità sensoriali e a favorire la socializzazione per i bambini con disabilità più grave.
- La **Scuola Cottolengo**, fondata e gestita da un Sacerdote Cottolenghino, accoglie nel complesso **1.200 bambini**, anche non residenti al Centro, e mette a disposizione anche un servizio di boarding.

Per mantenere operativi e funzionali tutti i **servizi a favore dei bambini residenti e di quelli che dall'esterno continuano a usufruire del Centro "Tuuru Home for Children"**, è indispensabile la presenza di un buon numero di operatori laici dipendenti (52 nel 2017), che collaborano con le Suore.

Presso la Missione è offerto anche un servizio di **Mensa dei poveri**, che nel 2017 ha offerto **giornalmente circa 220 colazioni, 430 pranzi, 250 cene**.

È presente anche una comunità di Suore Cottolenghine di vita contemplativa, le quali, all'interno del Monastero, svolgono **varie attività** (di cucito di vestimenti di chiesa e di divise per le scuole, produzione di ostie, allevamento di galline e conigli, ecc.) per le esigenze della Missione, della Parrocchia di Tuuru e di quelle della zona, e di altre persone che ne hanno bisogno.

Nella Missione è presente anche la Casa di Formazione per le Suore.

Integrata nel Centro è la Parrocchia "Santa Teresina", che serve il territorio di Tuuru e dei vicini villaggi. Questa Parrocchia è gestita dai Sacerdoti Cottolenghini.

Anche le Suore e i seminaristi collaborano alle attività pastorali.

Africa - Tanzania

KISARAWE



Il servizio principale è dato dalla attività della **Scuola materna**, che nel 2017 ha accolto **120 bambini**. È stata attivata una scuola di cucito, che nel 2017 è stata frequentata da 15 donne in condizioni di disagio sociale. Inoltre viene svolta la **pastorale parrocchiale** e le Suore effettuano **visite** a domicilio per le **famiglie bisognose**. Ai Sacerdoti Cottolenghini è affidata la cura della Parrocchia.

TOBORA-MAHENGE



Nella Missione di Tobora, nella Diocesi di Mahenge, vengono svolte **attività educative** a favore di un piccolo gruppo di **bambini orfani (18 nel 2017)**. Inoltre, l'opera di **assistenza socio-sanitaria** è svolta grazie al **Dispensario**, che nel 2017 ha consentito **visite mediche ambulatoriali** di un numero variabile **tra le 10 e le 50 persone al giorno**, e al **servizio di assistenza**, rivolto nel 2017 a **7 persone** (3 adulti con disabilità psichiche, 4 anziane ex lebbrose). Inoltre viene svolta la **pastorale parrocchiale** (presso la Parrocchia e le scuole e in occasione delle visite agli ex lebbrosi del Villaggio); le Suore effettuano anche visite presso il domicilio delle **famiglie più bisognose (20 nel 2017)**.

VINGUNGUTI



Le suore della Missione operano nella Parrocchia di Vingunguti, vicina all'Aeroporto Internazionale "Mwalimu Nyerere" ed offrono primariamente un **servizio educativo** ed il **servizio di mensa** per gli alunni. Nel 2017 la Scuola Cottolengo ha accolto **397 bambini** (216 nella **scuola materna** e 181 nella **scuola primaria**), offrendo un'opportunità educativa molto importante per aiutare a promuovere un futuro migliore per questi bambini. Inoltre viene svolta la **pastorale parrocchiale** e le Suore effettuano **visite** a domicilio alle **persone bisognose**.

Africa - Etiopia

ADWA

In collaborazione con le suore Salesiane, le Suore Cottolenghine offrono un **servizio infermieristico e riabilitativo**.

AMERICA

Lo sviluppo delle Missioni nel continente Americano è iniziato nel **1966** a Miami, nello stato della **Florida**, in un periodo di forte flusso migratorio che aveva generato un elevato numero di persone bisognose di accoglienza e sostegno sociale. Ancora oggi i religiosi Cottolenghini operano per venire incontro alle necessità di nuovi migranti più indigenti, con servizi di pronto intervento e di accoglienza, nonché con servizi di istruzione rivolti a bambini con disabilità mentale.

Negli **anni '80** la presenza si è estesa anche all'America del Sud, in zone dell'**Ecuador** 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 per i bambini.

America del Nord - Florida

MIAMI - "MARIAN CENTER"



Nel 2017 il Centro ha accolto **120 bambini e adulti diversamente abili** in un percorso educativo volto all'autonomia e alla promozione della persona nelle sue innumerevoli risorse. In particolare, è attiva una **scuola speciale per ragazzi** dai 6 ai 21 anni e viene svolto un **programma** specifico per **gli adulti**. Inoltre al "Cottage" è accolto un piccolo **gruppo-famiglia residenziale**, composto nel 2017 da **10 donne** (dai 23 anni ai 64 anni con diverse abilità) seguite da una suora e da personale laico.

PLANTATION



Servizio sociale e centro di ascolto all'Hope Outreach Center.

Servizio Pastorale nella parrocchia "St. David" e nella casa di riposo.

America Latina - Ecuador

MANTA

Servizio sul territorio nel Barrio "Ab Don Calderon": pastorale sociale per anziani e famiglie in difficoltà economica e morale (circa **120 persone** nel 2017)

Pastorale liturgica e catechetica nelle Parrocchie di "S. Martha" e "La Dolorosa" per bambini, giovani e adulti (circa **350 persone** nel 2017).

Servizio di assistenza a bambini con difficoltà psichica, motoria e di linguaggio presso il Centro Sor Maria Carola (**30 bambini** nel 2017).



Fundación Cottolengo



Servizio lungo degenza (Alzheimer), riabilitazione post-operatoria, cura palliativa dei malati terminali (servizio assistenziale e infermieristico). Nel **2017** sono state assistite **78 persone**.

Parrocchia "Flavio Alfaro"



Servizio Pastorale svolto da due sacerdoti nelle numerose Cappelle componenti l'estesa Parrocchia, raggiungibili alcune a piedi, altre con la macchina, altre con il cavallo e altre, situate all'interno, con la canoa.

QUITO

- **Casa di accoglienza e servizio pastorale** nella realtà parrocchiale.
- **Visite a persone malate**, con il conforto della Eucarestia.



Cochapamba - Quito



Casa di accoglienza e servizio pastorale nella realtà parrocchiale.

Visite a persone malate, con il conforto della Eucarestia.

Mensa e doposcuola per venire incontro alle necessità di circa **100 bambini** al giorno.

Servizio mensa e attività di animazione per circa **25 anziani** al giorno.

ESMERALDAS



I servizi offerti dalla Comunità delle Suore Cottolenghine

- **Visita giornaliera all'unità educativa** della scuola di base.
- **Servizio pastorale** nella Parrocchia "Santa Marianita" (catechesi per bambini e anziani).
- **Attività di animazione** per i bambini e gli anziani con disabilità (attività manuali, alfabetizzazione, passeggiate, ginnastica dolce, film, giardinaggio).
- **Servizio sociale** sul territorio e **visite agli infermi**, con il conforto della Eucarestia.
- **Presenza nel carcere** femminile (catechesi e animazione con canti).

I servizi offerti dai Fratelli Cottolenghini

- **La cura pastorale nella Parrocchia "Santa Marianita"**
- **Le collaborazioni in diversi settori della pastorale diocesana.**

TACHINA - ESMERALDAS

I servizi offerti dai Fratelli Cottolenghini

Presso la Casa è svolto un **servizio di assistenza residenziale** a favore degli **anziani** più poveri e soli del circondario, che nel 2017 ha interessato **40 persone**.



ESMERALDAS

I servizi offerti dai Sacerdoti Cottolenghini

Ad essi è affidata la cura pastorale e amministrativa della Parrocchia "Santa Marianita".

Collaborano inoltre in diversi settori della pastorale diocesana, oltre ad offrire il servizio pastorale alle scuole della Parrocchia e al centro residenziale per anziani di Tachina.

ASIA

A partire dagli **anni '70** i religiosi Cottolenghini hanno dato vita a diverse Case in **India**, insediandosi dapprima nello Stato del **Kerala**, poi nel **Tamil Nadu**, nel **Karnataka**, nel **Nuova Delhi** e nell'**Uttar Pradesh**, ove offrono servizi di accoglienza e istruzione alle persone con disabilità psichica, servizi sanitari agli indigenti, nonché altre forme di aiuto sociale alla popolazione e attività educative nelle scuole.

La presenza si è poi estesa anche in **Afghanistan**, con l'offerta di un servizio intercongregazionale per i bambini di Kabul.

India - Stato del Kerala

COCHIN



Centro riabilitativo residenziale per gruppi famiglia di ragazze adulte con handicap mentale (**30** nel 2017). **Scuola speciale** (**70** studenti nel 2017) e **attività occupazionali per bambini e adulti con disabilità**. Servizio di **fisioterapia**. Attività **pastorale** parrocchiale e **catechesi**. Presso la Missione c'è anche una Casa di Formazione per religiosi, che nel 2017 ha accolto 7 persone.

Mary Joyce Home



Centro diurno per le donne anziane e bisognose, di nuova istituzione (nel 2017 ha accolto la prima donna bisognosa di cura). Si svolge anche attività pastorale parrocchiale.

KARUMKULAM



Scuola materna interna alla Missione (105 alunni nel 2017) ed **insegnamento** in una scuola esterna (20 alunni nel 2017). Attività di **catechesi** e **animazione** della comunità cristiana.

NORTH-PARAVOUR



Centro socio-assistenziale dove Suore, Sacerdoti e Fratelli operano nei diversi servizi: **pastorale** nella parrocchia St. J. B. Cottolengo e nella struttura dell'**Ospedale Civile**.

Nell'Ospedale le Suore collaborano svolgendo attività infermieristiche presso il pronto soccorso ed il reparto (che nel 2017 hanno accolto rispettivamente una media di 70 e di 18 pazienti al giorno).

Da 25 anni è presente il **Seminario** per la formazione dei giovani indiani aspiranti al sacerdozio. I Sacerdoti Cottolenghini hanno fondato anche la Parrocchia, intitolata a San G. B. Cottolengo. In seguito, per loro iniziativa, è sorto il "**Vocational Training Centre**", per la formazione di giovani con disabilità. In esso anche i giovani seminaristi trovano ottime opportunità di formazione al servizio in stile Cottolenghino.

PALLURUTHY



Centro socio-assistenziale per adulti con disabilità gestito dai Fratelli Cottolenghini, che offre servizi di fisioterapia, animazione e attività occupazionale. Viene svolta anche attività pastorale nella parrocchia e nel centro diocesano.

Nel 2017 le **persone con disabilità** accolte sono state **23 a Paravour e 38 a Palluruthy**.

PALIYODE



Le Suore della Missione svolgono attività **educativa** nelle **scuole materne** di Paliyode (**55 alunni** nel 2017) e di Thnnikuzhy (**30 alunni nel 2017**). Le attività di pastorale parrocchiale e catechesi sono indirizzate rispettivamente a **402 famiglie** e **385 ragazzi** che fanno riferimento alle parrocchie delle due frazioni.

India - Stato del Tamil Nadu

COIMBATORE

Centro residenziale per ragazze con disabilità mentali con servizio riabilitativo polivalente.

Nel 2017 sono state accolte **30 ragazze**. **Centro diurno con attività educative-occupazionali per bambini e adulti con disabilità**; nel 2017 la Scuola speciale ha accolto **50 alunni**. Nella Missione è presente anche un laboratorio di cucito, con corsi per gli alunni della scuola e le novizie.

Servizio di **fisioterapia**, frequentata anche da esterni (circa **5.000 persone all'anno**).

Attività di **catechesi** in parrocchia.

Casa di formazione religiosa-professionale e studentato per le giovani religiose. Nel 2017 erano presenti 4 novizie e 2 candidate.



CHIKKARASAMPALAYAM



Le Sorelle offrono un servizio educativo presso la scuola elementare parrocchiale (**198 alunni** nel 2017) e svolgono attività di pastorale parrocchiale e catechesi, indirizzate nel 2017 a **28 famiglie**.

KOTTILPADU

Anche le Sorelle di questa Missione offrono un servizio educativo insegnando presso due scuole elementari, una parrocchiale e una statale (nel 2017 gli **alunni** sono stati rispettivamente **57 e 42**). Svolgono, inoltre, attività di pastorale parrocchiale e catechesi, indirizzate nel 2017 a **750 famiglie**.

India - Stato del Karnataka

BANGALORE

White Field



Centro residenziale per ragazze con disabilità mentali gravi e servizio riabilitativo polivalente. Nel 2017 sono state accolte **30 ragazze**.

Centro diurno con attività occupazionali e scuola speciale per residenti ed esterni con disabilità; nel 2017 la Scuola speciale ha accolto **60 alunni**.

Servizio di **fisioterapia**, frequentata anche da esterni (circa **8.280 persone all'anno**).

Ganganagar Casa Provinciale



Le Suore svolgono anche attività di **catechesi** in parrocchia e un servizio educativo in una scuola materna esterna (**42 alunni** nel 2017).

Nella Missione vengono svolte anche attività di **formazione religiosa-professionale** alle aspiranti religiose (9 candidate nel 2017).

St. John's Hospital



A quattro delle Sorelle della Missione sono stati affidati diversi **servizi presso l'ospedale diocesano** "St. John's Medical Hospital" (servizio infermieristico, farmaceutico, amministrativo, cucina e lavanderia, foresteria dell'ospedale che ospita i numerosi pazienti poveri che arrivano dal Nord dell'India).

India - Stato del New Delhi

NEW DELHI

Presenza di **servizio nell'Holy Family Hospital**: le Sorelle svolgono attività infermieristiche e di coordinamento della cucina e del magazzino - dispensa dell'Ospedale.



India - Stato dell'Uttar Pradesh

MOTH



Servizio educativo nella **Scuola elementare** (**380 alunni** nel 2017) e **servizio di doposcuola** (**30 studenti** nel 2017).

Afghanistan

KABUL



Servizio Intercongregazionale del PBK (PRO-BAMBINI-KABUL).

I **numeri complessivi** di questa **opera di carità, amore e aiuto concreto** non sono del tutto quantificabili, ma sono certamente **immensi**, già solo se **stimati per difetto**.

La presenza delle Missioni Cottolenghine si realizza in **3 continenti** e **26 località** in cui **203 religiosi**, con il supporto di **451 dipendenti** e **303 volontari**, nel solo 2017 **hanno accolto presso una molteplicità di strutture residenziali di assistenza poco meno di 500 persone fragili; la loro laboriosità ha anche consentito di offrire servizi di educazione e cura ad un numero stimabile in circa 164.000 persone.**

TOTALE 2017

ASSISTITI (*)	OSPITI	PERSONALE DIPENDENTE	RELIGIOSI	VOLONTARI
163.931	495	451	203	303

(*) I numeri giornalieri sono stati moltiplicati per 300 giorni.

Si vuole, infine, ricordare quanto già precedentemente richiamato nella parte del Bilancio Sociale dedicata alla "Identità", ovvero che le **Missioni Cottolenghine** che operano nei diversi continenti costituiscono **soggetti giuridici autonomi**, rispetto alla Piccola Casa della Divina Provvidenza che opera in Italia.

Ne discende che **le Missioni devono agire in autonomia anche sul piano economico**, autofinanziando le proprie attività, grazie al lavoro svolto dagli operatori religiosi all'interno ed all'esterno della Casa. Ad esempio, come si è avuto modo di chiarire nell'analisi delle singole Missioni, le Suore in India lavorano all'interno e all'esterno della Missione (in scuole, ospedali, ecc.) e con il loro reddito finanziano la Missione.

IL CONTRIBUTO DELLA PICCOLA CASA PER LE MISSIONI

	AFRICA	INDIA	ECUADOR	TOTALE
2017 (dati in euro)	204.421,02	93.148,00	153.546,50	451.115,52

In alcuni casi le Missioni ricevono dei **contributi esterni**, che concorrono alla copertura delle spese; essi possono sostanzarsi in **contributi pubblici di istituzioni locali** (del Paese di insediamento), oppure in **offerte e donazioni che provengono da persone fisiche e giuridiche, locali o estere.**

Sono quindi da ringraziare le tante persone e realtà, anche italiane, che concorrono con il loro contributo al sostegno delle Missioni, che offrono in tanti angoli del mondo una concreta risposta alle povertà e alle fragilità.

In quest'ultimo ambito ricordiamo, tra le altre, la **Fondazione Cottolengo ONLUS**, nata nel 2004 proprio per sostenere le Missioni Cottolenghine, a cui destina le donazioni ricevute annualmente.

Infine, possiamo indicare che **dalla Famiglia Cottolenghina** giunge in primo luogo il contributo delle **Congregazioni delle Suore, Fratelli e Sacerdoti Cottolenghini** impegnati all'estero.

Ad esso si aggiungono, in alcuni casi, le **offerte da parte della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino**, che sono comunque contenute, rispetto sia alle grandezze di bilancio della Casa Madre, sia al totale delle spese sostenute dalle singole Missioni, salvo casi di particolare bisogno, ovvero ove le strutture affrontino costi particolarmente elevati per l'assistenza residenziale e sanitaria (è il caso ad esempio della Missione di Chaaria e di Nairobi).

Fonti fotografiche:

a cura della Piccola Casa

Studio grafico:

Noodles Comunicazione Srl

Tipografia:

Graficamente di Stefano Gallon

Mese e anno di pubblicazione:

Ottobre 2018

Questo bilancio sociale è scaricabile
in formato pdf dal sito web della Piccola
Casa della Divina Provvidenza:

www.cottolengo.org

www.donazioni.cottolengo.org

Per informazioni e suggerimenti:

800121952

Piccola Casa della Divina Provvidenza

Sede legale:

Via S. G. B. Cottolengo, 14

10152 Torino

Tel.+390115225111

**SOSTIENICI CON IL VOLONTARIATO
O CON LE DONAZIONI.
TENIAMOCI IN CONTATTO.**

**IBAN IT89 B033 5901 6001 0000 0062 850
C/C postale N. 20956108**

intestato a **PICCOLA CASA DELLA
DIVINA PROVVIDENZA**
presso Banca Prossima - Torino



donazioni.cottolengo.org



infodonazioni@cottolengo.org



Numero Verde
800 121952



Cottolengo

Entrate a cuore aperto. Vi entreremo nel cuore.

Numero Verde
800 121952

 [cottolengo](#)

 infodonazioni@cottolengo.org

 donazioni.cottolengo.org