



Opera Pia Antonio Emma  
Cerino Zegna Onlus

Servizi e Residenze  
per Anziani

Ente Morale  
R.D. 20.06.1920  
Iscriz. Reg. Persone  
Giuridiche Regione Piemonte

Sede legale:  
via Battistero 4  
13900 Biella

Sede operativa:  
via Martiri della Libertà 196  
13897 Occhieppo Inferiore  
Prov. di Biella  
P.IVA 01633420029  
C.F.81065890022

Tel 0015 2593853 (2 linee r.a.)  
Fax 015 2593851  
info@cerinozegna.it



Qualità & Benessere  
Benchmark 2015



Certificato N° ER-0085/2014

*Certificata per: progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, alberghieri, riabilitativi, sanitarie socializzanti, di tipo residenziale (ospitalità temporanea e permanente) e semiresidenziale (centro diurno anche alzheimer) offerti a persone non autosufficienti e parzialmente autosufficienti, erogati anche all'esterno.*

[www.cerinozegna.it](http://www.cerinozegna.it)  
[info@cerinozegna.it](mailto:info@cerinozegna.it)



**Residenza Cerino Zegna**  
Occhieppo Inferiore (BI)

**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 00 rev. 11 - marzo 2016

## Indice

<b>LA CARTA DEI SERVIZI: il documento i fini istituzionali</b>	<b>3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cos'è la carta dei Servizi</li><li>▪ A chi si rivolge</li><li>▪ Diritti degli anziani non autosufficienti</li><li>▪ Il Cerino Zegna e la sua missione</li><li>▪ Il Consiglio di Amministrazione</li><li>▪ L'Organismo di Vigilanza</li></ul>	
<b>LA RESIDENZA ED I SUOI OSPITI</b>	<b>6</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ La Residenza Cerino Zegna di Occhieppo Inferiore</li><li>▪ La Struttura</li><li>▪ I Residenti</li><li>▪ La trasparenza</li></ul>	
<b>I SERVIZI E LE RISORSE UMANE</b>	<b>7</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Servizio sanitario Assistenziale</li><li>▪ Servizio Alberghiero</li><li>▪ Altri servizi ...</li><li>▪ Inoltre a pagamento ...</li></ul>	
<b>MODALITA' OPERATIVE</b>	<b>11</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Piano Assistenziale Individualizzato</li><li>▪ Le attività: "Animare dal buon giorno alla buona notte"</li><li>▪ Accoglienza</li><li>▪ Dimissioni</li><li>▪ Decesso</li><li>▪ Consenso informato</li><li>▪ Tutela della privacy</li><li>▪ Codice Etico</li><li>▪ Visite</li><li>▪ La Politica Parenti</li></ul>	
<b>I SETTORI</b>	<b>18</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ambienti</li><li>▪ Ambienti specifici per Alzheimer</li><li>▪ Settore Alta Media bassa intensità assistenziale e Residenzialità Temporanea</li><li>▪ Settore Alzheimer: NAT nucleo MARS e CDA "da mattino a sera"</li></ul>	
<b>LA RICERCA DELLA QUALITA'</b>	<b>23</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elementi strutturali</li><li>▪ Elementi partecipativi</li><li>▪ Elementi gestionali</li><li>▪ Elementi formativi</li><li>▪ Elementi informativi</li><li>▪ Strumenti di verifica</li></ul>	
<b>Allegati</b>	
A. RETTE	26
B. SERVIZI DI FISIOTERAPIA	28
C. SERVIZI DOMICILIARI	29
D. LE AREE VERDI	31
E. A CHI RIVOLGERSI	

## Cos'è la Carta dei Servizi

### Gentile Lettore,

stai per iniziare la lettura della *Carta dei Servizi* dell'**Opera Pia Antonio ed Emma Cerino Zegna** di Occhieppo Inferiore (Biella).

Nel realizzarla abbiamo riconosciuto come basilari i principi fondamentali fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 Gennaio 1994. Essi sono:

▪ EGUAGLIANZA	▪ CONTINUITA'	▪ PARTECIPAZIONE
▪ IMPARZIALITA'	▪ DIRITTO DI SCELTA	

La nostra Carta dei Servizi sancisce l'impegno a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del servizio, ma come "soggetti" dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato sulla trasparenza, comunicazione e partecipazione.

Leggendo troverai descritti in modo sintetico e completo tutti i servizi di cui una persona anziana può avere bisogno.

Inoltre sono riportati:

- Standard di qualità garantiti od a cui l'Ente intende uniformarsi
- Modalità di tutela e di partecipazione dell'anziano e della sua famiglia
- Rette

Leggi la Carta dei Servizi non solo come Opuscolo informativo; usala come uno strumento utile per la scelta che meglio risponde alle tue esigenze e ai tuoi bisogni del momento.

Per mantenere nel tempo la qualità descritta nella Carta dei Servizi abbiamo bisogno anche dei tuoi consigli e dei tuoi suggerimenti, oltre che dei tuoi eventuali reclami; riteniamo nostro dovere ascoltare e rispondere, per cui ti invitiamo a farlo attraverso le modalità che troverai descritte.

Grazie per il tempo che ci hai dedicato leggendo, per ogni ulteriore informazione siamo a tua completa disposizione.

*La Direzione Generale  
Paola Garbella*

### A chi si rivolge

La Carta dei Servizi è indirizzata alla popolazione, alle Aziende Sanitarie Locali, agli Ospedali, ai Medici di famiglia, ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.

E' altresì indirizzata a tutto il personale operante nell'Azienda affinché:

- sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- possa fornire corrette informazioni rispetto ai servizi offerti dall'Ente
- orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati.

Ma soprattutto è destinata agli Ospiti e ai loro parenti affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si impegnano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

## Diritti degli anziani non autosufficienti

1. *Diritto alla vita ed all'identità personale intesa come rispetto globale del suo vissuto, delle sue esigenze ed aspirazioni*
2. *Diritto alla libertà: personale, di domicilio, di movimento, di corrispondenza, di pensiero, di professione religiosa, di opinioni politiche, affettiva e sessuale*
3. *Diritto all'informazione ed alla partecipazione*
4. *Diritto al nome, all'immagine, alla riservatezza, all'onore, alla reputazione*
5. *Diritto alla salute, come prevenzione, cura e riabilitazione, a domicilio ed in strutture sanitarie, ospedaliere e non, con un trattamento individualizzato e rispettoso della sua personalità*
6. *Diritto al mantenimento ed all'assistenza sociale*

### FONTI NORMATIVE:

Costituzione

L'art. 2 precisa che la Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, come singolo e nelle formazioni sociali in cui svolge la sua personalità

L'art. 3 delinea un generale impegno pubblico a rimuovere ogni ostacolo, anche di ordine economico-sociale, allo svolgimento della personalità.

L'art. 32 indica nella salute un fondamentale diritto di ogni individuo.

L'art. 38 enuncia il diritto alla previdenza del lavoratore anche in caso di vecchiaia ed all'assistenza per gli inabili al lavoro.

## Il Cerino Zegna e la sua missione

L'Opera Pia A. E. Cerino Zegna Onlus ha la missione di assistere le persone anziane che non sono più in grado di mantenere una soddisfacente qualità di vita al proprio domicilio per motivi fisici, psicologici, sociali o famigliari.

Il Cerino Zegna garantisce il suo impegno nel promuovere il coordinamento di servizi ed iniziative in risposta alle richieste della comunità sulle problematiche dell'anzianità.

L'istituzione opera sul territorio e considera importante la diffusione e la sensibilizzazione della cultura dell'invecchiamento, coinvolgendo i portatori di interessi attraverso:

- **L'erogazione di prestazioni in un ambiente fisico e relazionale adatto alle esigenze delle persone;**
- **La gestione efficiente ed efficace dei processi di salute del tipo: promozione/recupero delle autonomie, tutela/mantenimento delle stesse e rallentamento delle loro perdite nei processi involutivi;**
- **L'incoraggiamento di ogni forma di solidarietà sociale e di volontariato nello spirito del Fondatore che ha voluto la propria opera basata "coi criteri e norme della Piccola Casa Divina Provvidenza il Cottolengo di Torino" (Statuto della Fondazione Opera Pia Antonio Emma Cerino Zegna, art 2)**

Le iniziative dell'Ente continueranno ad essere inserite nel contesto territoriale della rete dei servizi per gli anziani e proseguirà anche l'impegno nel campo della formazione e della ricerca nelle diverse problematiche gerontologiche.

## Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione dura in carica 4 anni. Si riunisce in via ordinaria una volta ogni due mesi ed in via straordinaria ogni qual volta il Presidente di sua iniziativa o su richiesta scritta di almeno quattro consiglieri lo convochi; si compone di 11 membri nominati:

- Quattro dai Consigli Comunali, uno per ciascuno, dei Comuni di Biella, Cossato, Mongrando e Occhieppo Inferiore.
- Due dal Vescovo di Biella
- Uno dal Rettore del Cottolengo di Biella
- Uno dalla Fondazione Famiglia Caraccio di Biella
- Uno dei gruppi di volontariato operanti da almeno un anno a favore dell'Ente
- Uno dall'Associazione Italiana Malattia di Alzheimer Territoriale Provincia di Biella
- Uno dal personale dipendente dell'Ente

## L'Organismo di Vigilanza

L'organismo di Vigilanza è quel soggetto responsabile di sorvegliare e di verificare regolarmente l'efficacia del Modello 231, Modello di Organizzazione e Gestione finalizzato alla prevenzione dei reati di cui al d.lgs 231/01 da parte dei dipendenti.

Il Modello descrive e norma il nostro modo di agire, fissa il rispetto di leggi e regole esterne ed interne, definisce il nostro modo di operare nei confronti dei nostri clienti, fornitori, dei Dipendenti, di coloro che possono essere influenzati o avere un interesse nel nostro Ente.

L'organismo di Vigilanza ha il compito di:

- segnalare eventuali deficienze del Modello,
- aggiornare il Modello stesso a seguito di modifiche normative od organizzative,
- informare il Consiglio di Amministrazione,
- organizzare l'informazione e formazione in merito al Modello stesso.

Mail: [organismodivigilanza@cerinozegna.it](mailto:organismodivigilanza@cerinozegna.it)



## LA RESIDENZA CERINO ZEGNA DI OCCHIEPPO INFERIORE

**Occhieppo Inferiore** è un paese immerso nel verde della splendida collina biellese, a soli 5 Km da Biella, cui è collegato grazie alle numerose vie di percorrenza dei mezzi pubblici.

Seguendo la strada principale che attraversa il paese, troviamo la grande struttura che ospita l'Opera Pia Antonio ed Emma Cerino Zegna, in **Via Martiri della Libertà 196**.

La Struttura dispone di un bellissimo parco, donato dalla Famiglia Caraccio, ricco di vegetazione che la rinfresca, pianeggiante, senza barriere architettoniche per consentire una piacevole deambulazione sia autonoma che assistita ed attrezzato con percorso vita Senior Park®.

Il Parco si completa e si compenetra con un ampio parcheggio, coperto da impianto fotovoltaico, a disposizione di visitatori e dipendenti, con un grande frutteto adiacente al Centro Diurno Alzheimer ed il "Giardino Alzheimer" realizzato nel 2005 con l'Associazione AIMA di Biella.

## LA STRUTTURA

Il complesso residenziale possiede i requisiti strutturali e funzionali posti dalle norme regionali DGR 38/92, DGR 17/2005 e DGR 45-4248 del 30/07/2012.

E' realizzata su due piani serviti da ascensori e montalettighe; gli impianti e le attrezzature rispondono ai criteri di sicurezza e funzionalità.

- **PIANO TERRA:** comprende il Nucleo residenziale di Temporeità, il Centro Diurno Alzheimer e gli ambienti comuni quali Direzione Generale e Sanitaria, Uffici, Aula Corsi, Bar/ristorante, Chiesa, locale Parrucchiera e pedicure, Mercatino, Palestra, Presidenza, Reception.
- **PRIMO PIANO:** ospita Nuclei residenziali per alta, media e bassa intensità assistenziale.
- **SECONDO PIANO:** ospita Nuclei residenziali per alta, media e bassa intensità assistenziale ed il Nucleo residenziale Alzheimer Temporaneo.
- **PIANO INTERRATO:** ospita la cucina, la lavanderia e stireria, i magazzini, l'archivio, la sala mortuaria.

## I RESIDENTI

La residenza Cerino Zegna, in base alla vigente normativa regionale in materia, è Struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) per le prestazioni ad integrazione socio-sanitaria rivolte a persone anziane non autosufficienti. In base a tale accreditamento, può accogliere anziani che abbiano ottenuto il riconoscimento dall'Unità Valutativa Geriatrica (UVG) e può fornire accoglienza in forma privata, anche temporanea.

Inoltre può offrire interventi Domiciliari, sempre ad anziani, o in collaborazione con Enti Pubblici oppure in forma privata.

## LA TRASPARENZA

Al termine di ogni anno la Residenza rilascia una dichiarazione attestante la composizione della retta giornaliera tra costi sanitari e costi non sanitari in conformità a quanto previsto dalla Regione Piemonte.

La lista di attesa è gestita, prevalentemente, sulla base del criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti letto.

La Residenza non si rende responsabile di valori di qualsiasi tipo quali ad esempio, denaro, titoli, gioielli, pellicce, o altri capi di abbigliamento di valore.

# I Servizi e le Risorse Umane

## SERVIZIO SANITARIO ASSISTENZIALE

### Responsabili di Settore

- *Barbara Villagrossi: Responsabile Settore Alta, Media, Bassa intensità assistenziale e temporaneità*
- *Sonia Osella: Responsabile Settore Alzheimer*

La responsabile ha in gestione l'aspetto organizzativo e funzionale del reparto, dalle risorse umane al corretto approvvigionamento di materiali.

Organizza e comunica ai familiari i PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) e le valutazioni legate allo stato di salute dell'ospite. Cura la relazione con i parenti, si pone come figura di riferimento tra la Struttura, la famiglia e l'ospite.

### Assistenza diretta alla persona

- *Operatori Socio Sanitari: 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.*

Agli Operatori – tutti dotati di diploma OSS e dipendenti dell'Ente – spettano sia compiti di supporto ed assistenza all'ospite in tutte quelle attività che lo stesso non è più in grado di svolgere autonomamente, sia compiti di stimolo e sostegno per il mantenimento e, ove possibile, il parziale recupero delle abilità residue.

Gli operatori addetti all'assistenza contribuiscono all'attuazione del piano assistenziale-terapeutico-riabilitativo individuale, stabilito per ogni singolo ospite collaborando con le diverse figure professionali presenti.

### Assistenza Sanitaria

- *Gian Andrea Rivadossi: Direttore Sanitario, in struttura lunedì, mercoledì e venerdì, riceve su appuntamento.*

La Direzione Sanitaria a titolo gratuito, come compito di istituto, rilascia certificazioni inerenti residenzialità, stato clinico generale, relazioni peritali ai fini di pratiche giuridiche.

- *Medici di medicina generale: gli orari di presenza sono esposti in struttura.*
- *Infermieri: sono presenti dalle ore 6,00 alle ore 21,00. **E' inoltre garantito un servizio di guardia infermieristica notturna dalle ore 22,00 alle ore 6,00.***

### Animazione

- *Enrico Maron Pot: animatore, in Struttura dal lunedì al venerdì*

Finalità dell'animazione è, in primo luogo, quella di aiutare l'ospite a sentirsi ancora partecipe di ciò che lo circonda; l'animatore opera non solo con l'ospite, ma prende in considerazione il sistema in cui esso è inserito: la sua "comunità". Quindi l'attività di animazione si sviluppa in riferimento ai bisogni che tale comunità esprime: bisogno di socializzazione, di cultura, di prevenzione del disagio, di utilizzo significativo del tempo libero.

### Pet-terapista

- *Paolo Roncati: pet-terapista, in Struttura lunedì, mercoledì e giovedì*

Al fine di ridurre i casi di isolamento e marginalità ci si avvale dell'attività di Pet Therapy durante la quale un animatore-veterinario coinvolge gli ospiti interessati al contatto e alla relazione con gli animali.



### Fisioterapia

- *Fisioterapisti: prestano servizio dal lunedì al venerdì.*

Lavorano in base all'individuazione del bisogno riabilitativo emerso nell'ambito dei progetti personalizzati.

La riabilitazione si pone come obiettivi la stimolazione ed il potenziamento delle capacità residue, il mantenimento del massimo grado di autonomia ottenibile, la limitazione dei danni da immobilizzazione e da parziale inattività fisica e mentale, il mantenimento dell'autostima, la stimolazione delle capacità di relazione interpersonale e di percezione psicomotoria.

I Fisioterapisti operano in palestra, nel Nucleo dove vive l'ospite e, durante i mesi estivi, anche all'esterno della struttura, nell'ampio Parco dove è predisposto un apposito Percorso Riabilitativo specifico: il Senior Park®.

I servizi di fisioterapia si suddividono in:

- Interventi per il mantenimento delle abilità presenti (ginnastica di gruppo, cyclette, cammino assistito e controllo della deambulazione);
- Interventi per il recupero motorio (riabilitazione post-traumatica, neuromotoria, post-chirurgica, ortopedica);
- Terapie fisiche manuali ed elettromedicali (massoterapia, linfodrenaggio, ultrasuonoterapia, TENS, taping neuromuscolare);
- Interventi di gestione ausili/protesi e di prevenzione antidecubito.

**I servizi di fisioterapia di base, che riguardano interventi di riabilitazione e le terapie fisiche sono compresi nella retta per tutti i residenti in tutti i settori.**

### Psicologa

- *Anna Collobiano: è presente il martedì, mercoledì e giovedì. Disponibile per colloqui ed incontri con i famigliari e gli ospiti su richiesta ed in base alle necessità.*

Suo obiettivo principale è quello di migliorare la qualità della vita dell'ospite intervenendo non solo direttamente su di lui, ma anche sulle relazioni che intrattiene con l'organizzazione in cui è inserito. Il rispetto per l'unicità della persona cui è rivolto l'intervento si riflette sulla messa a punto di progetti individuali.

### Psicomotricista

- *Nicoletta Bocca: è presente dal lunedì al venerdì e garantisce un servizio al Nucleo Alzheimer Temporaneo, ed al Centro Diurno Alzheimer.*

Il servizio di Psicomotricità svolge la sua attività essenzialmente con ospiti affetti da vario tipo e grado di demenza, occupandosi del movimento e dell'espressività corporea per ampliare il livello di comunicazione.

Le attività vengono svolte sia nel Nucleo dove l'ospite vive, sia nella Stanza Bianca Multisensoriale allestita ad hoc, che negli spazi esterni, quali parco, orto, giardino e serra.

## SERVIZIO ALBERGHIERO

### Ambiente

La strutturazione del proprio spazio di vita è un criterio indispensabile per la qualità di vita stessa.

In una Struttura alcuni parametri sono relativamente semplici da definire e trovano supporto in riferimenti normativi.

Tuttavia, la sfida del Cerino Zegna è da sempre quella di rendere gli **spazi stimolanti e famigliari**, oltre che a **norma, ben igienizzati e sanificati**, arredati con cura e con **attrezzature all'avanguardia** (luci ad altezze variabili, sollevatori, supporti vasche, eccetera).

### Ristorazione

La cucina, interna alla Struttura, è gestita da una ditta esterna leader nel settore e funziona nel rispetto delle prescrizioni contenute nella vigente normativa HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point = Analisi dei rischi e punto di controllo critici), oltre che su linee guida.

Sono previsti: colazione, pranzo, merenda e cena. I pasti vengono distribuiti nei vari Nuclei utilizzando appositi carrelli termici chiusi, la colazione è personalizzata con distribuzione diretta nella sala pranzo del Nucleo.

**Il menù è elaborato e controllato dalle responsabili dei Settori, dal Direttore Sanitario con la consulenza dei Dietisti e tiene conto delle particolari esigenze dell'ospite. I menù, validati dall'ASL di Biella, sono esposti giornalmente. Sono previsti cibi a diversa consistenza (intero, tritato, frullato/omogeneizzato), cibi per celiaci, diete iperproteica ed ipoglicidica.**

### Pulizia e Sanificazione

Le attività di sanificazione ambientale costituiscono uno degli strumenti per la prevenzione della diffusione degli agenti patogeni. La pulizia degli ambienti è affidata ad una squadra addestrata e dedicata che segue un protocollo preciso di **pulizie e sanificazioni giornaliere**, oltre che un **risanamento di fondo semestrale**.

### Lavanderia

Per quanto riguarda la biancheria piana, il Cerino Zegna ha affidato in appalto ad una ditta specializzata esterna il sistema di raccolta, lavaggio, stireria e consegna di tale biancheria.

Relativamente al lavaggio dei materiali in uso nella Struttura (coprimaterassi, cuscini, ecc) e al guardaroba degli ospiti, il Cerino Zegna fornisce un **Servizio di lavanderia interno** per poter garantire il massimo rispetto per la conservazione dei capi. Tale servizio prevede la raccolta, il lavaggio, la stiratura, la piegatura e la riconsegna dei capi. Gli indumenti, per tutto il processo di lavaggio, fino alla riconsegna, sono tenuti separati in base al Settore di appartenenza.

**Per garantire l'igiene i capi sono lavati a non meno di 60°, perciò è opportuno che i capi delicati vengano gestiti dai famigliari.**

Eventuali disservizi della lavanderia interna, possono essere segnalati direttamente alla Responsabile di Settore. Nel caso di smarrimento o di capi rovinati dal lavaggio interno, ad esclusione dei capi delicati, l'Ente è disponibile al rimborso, previ accordi con la Segreteria della Direzione Generale.

### Manutenzione

Il servizio di Manutenzione ordinaria è garantito da personale interno al Cerino Zegna: prevede la manutenzione, **sia programmata che urgente**, di strutture, impianti, attrezzature e macchinari.

## ALTRI SERVIZI...

### Servizio religioso cattolico

Nella Chiesa al Piano Terra si svolgono giornalmente celebrazioni per gli ospiti residenti, aperte anche all'esterno.

Lo scopo di tale servizio è dare la possibilità agli interessati di proseguire nel loro percorso spirituale e di fede in un momento delicato quale il ricovero in Struttura. Tale servizio è svolto da sacerdoti Filippini e Volontari dell'Ass. San Vincenzo di Biella.

L'orario delle funzioni è reperibile presso il Centralino.

### Volontariato

Operano all'interno del Cerino Zegna:

- l'associazione di volontariato **Amici Del Cerino Zegna** fondata all'interno della struttura nel 1994;
- l'associazione di volontariato **San Vincenzo sede di Biella**, fondata nel 1985;
- Ragazzi dell'associazione di volontariato **Auser**.

## INOLTRE, A PAGAMENTO...

**Servizio di parrucchiera:** sono presenti due Parrucchiere che operano a turno nel locale apposito al Piano Terra, il martedì ed il mercoledì. Le prenotazioni sono raccolte dagli operatori Tutor degli ospiti, oppure l'ospite stesso (o il suo parente) può accordarsi con la parrucchiera. Per gli ospiti convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, è prevista una volta al mese un taglio e piega gratis.

**Servizio di pedicure ed estetista:** è previsto, in locali messi a disposizione dall'Ente, il servizio di pedicure su prenotazione, principalmente tutti i mercoledì. Le prenotazioni sono raccolte dagli operatori Tutor degli ospiti. Per gli ospiti convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, è prevista una volta al mese un servizio di pedicure gratis.

**Servizio di edicola:** il mercoledì e il venerdì è regolarmente disponibile un servizio ai piani, tutti gli altri giorni a richiesta.

**Servizio bar e ristorante:** al Piano Terra della struttura, con splendida vista sul Parco, è attivo il Bar e Ristorante "il Focolare" gestito dalla società Sodexo. **Il Bar è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,30, il sabato e la domenica dalle ore 11,15 alle ore 18,30.**

**Ristorante:** sono possibili diverse soluzioni. Vi si può pranzare con la famiglia o gli amici esterni alla domenica, dalle 12,00 alle 14,00, oppure negli altri giorni, su richiesta.

È inoltre possibile organizzare feste, concordando il menù. Se si festeggia il compleanno di qualcuno, la torta sarà offerta dal ristorante.

**Diete particolari:** per ospiti che hanno difficoltà ad idratarsi adeguatamente, è possibile richiedere una forma di idratazione alternativa che prevede l'uso di gelatine aromatizzate.

**Integrazione fornitura pannoloni:** qualora la fornitura prescritta di pannoloni non fosse sufficiente a coprire il fabbisogno mensile, previa verifica ed accordi con la Responsabile di Settore.

**Ausili:** qualora non in dotazione dall'Azienda Sanitaria, previa verifica ed accordi con la Responsabile di Settore.

**Farmaci:** qualora non appartenenti a fasce mutuabili e quindi non forniti dalla farmacia ospedaliera.

**Servizio accompagnamento:** a visite, diagnostica strumentale, altro programmato

**Servizio Legale:** per famigliari, utenti e residenti dell'Ente su appuntamento rivolgendosi all'Uff. Accoglienza.

Il servizio offre consulenze in materia di interdizione, inabilitazione ed amministrazione di sostegno, al fine di ottenere delucidazioni sui tre istituti, il prospetto delle possibili scelte da effettuare, l'analisi della situazione concreta e pareri sui singoli casi. Consigli per l'avvio delle procedure scelte e per l'assistenza nel relativo giudizio. Consulenze in campo di diritto di famiglia e successioni in particolare.

## Modalità Operative

### Piano Assistenziale Individualizzato

*“Quando si cura una malattia si può vincere o perdere, ma quando ci si prende cura di una persona si può solo vincere”*

*Patch Adams*

L'équipe di ogni nucleo lavora in base a progetti individualizzati, con l'obiettivo di promuovere la personalizzazione degli interventi e permettere una migliore qualità di vita indipendentemente dal livello di autonomia.

Il momento centrale di un lavoro così organizzato è costituito dalla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che ha l'obiettivo di migliorare la qualità della vita del residente, attraverso una presa in carico professionale da parte del gruppo di gestione.

Partecipano al gruppo diverse figure professionali: la Responsabile, l'Operatore del servizio assistenziale, il Medico, lo Psicologo, l'Infermiere, il Fisioterapista, l'Animatore.

Il PAI è realizzato mediante l'utilizzo della cartella socio sanitaria informatizzata e viene condiviso con tutti gli operatori per l'attuazione del piano stesso.

Inoltre il PAI viene portato all'attenzione dell'Ospite stesso e/o dei suoi famigliari che vengono coinvolti nella definizione e nel raggiungimento degli obiettivi fissati.

Le valutazioni per la verifica degli interventi attuati sono programmate ogni 6 mesi, ma possono essere anticipate se necessita.

La registrazione dell'emissione dei PAI con la programmazione delle opportune revisioni degli stessi è responsabilità del Direttore Sanitario.

### LE ATTIVITÀ

#### **Giornata “tipo”: “animare dal buon giorno alla buona notte”**

- *Alzata e colazione differenziate dalle ore 6,00 alle ore 9,00:* offrono una maggior flessibilità in base agli orari di sveglia permettendo agli ospiti di mantenere il più possibile le loro abitudini;
- *pranzo* con possibilità di scelta del menù direttamente dal carrello e/o diete personalizzate dalle ore 12,00 alle ore 13,00 circa;
- *distribuzione merenda* alle ore 16,00 circa;
- *cena* con possibilità di scelta del menu direttamente dal carrello e/o diete personalizzate dalle ore 18,30 alle ore 19,30 circa;
- distribuzione bevande e caffè sia durante la mattina che il pomeriggio per chi lo desidera;

il servizio di assistenza diretta garantisce l'aiuto ai pasti, qualora necessario.

**Nel rispetto dell'organizzazione “tipo” della giornata si programmano ed inseriscono le proposte di attività.**

L'animazione ha come fine trasformare i momenti di vita dell'anziano in momenti vivi e partecipi. Per ottenere ciò è importante coinvolgere due soggetti particolarmente vicini agli anziani: gli Operatori Socio Sanitari ed i Volontari.

Le attività, organizzate e proposte in base alla tipologia degli ospiti, sono suddivise in due ambiti:

**AMBITO GENERALE:** per vivere la Residenza come un ambiente con spazi comuni in cui sperimentare attività socializzanti e aggregative. Si vuole far conoscere agli ospiti coinvolti l'intera struttura, abituandoli a muoversi in modo autonomo, facilitando la conoscenza e la collaborazione tra ospiti ed operatori di piani diversi.

**AMBITO INDIVIDUALE:** questa necessità è determinata dall'aumento delle persone che hanno difficoltà di comunicazione. La promozione di momenti animativi individuali si svolge in collaborazione con gli "operatori-tutor" al fine di ridurre i casi di isolamento e marginalità, stimolando gli ospiti con attività "personalizzate" o dialogo.

In questo percorso si inserisce l'attività di Pet Therapy, durante la quale l'operatore coinvolge gli ospiti che si dimostreranno interessati al contatto e alla relazione con gli animali.

Sono sempre a disposizione la biblioteca di reparto, il parco per passeggiate o i percorsi Senior Park®.

NAT	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
MAT.	Laboratorio di psicomotricità  pet-therapy con cani	seduta di psicomotricità in palestra al CDA	laboratori occupazionali con psicomotricista al CDA	pet-therapy con cani	seduta di psicomotricità in palestra al CDA	attività ambientali con operatori  *attività con gruppo "naso in tasca"	attività ambientali con operatori  santa messa
POM.	attività ambientali con operatori	Attività ambientali con operatori  *attività con gruppo "naso in tasca"	attività ambientali con operatori  pet-therapy con asino	laboratorio di psicomotricità  attività ambientali con operatori	attività ambientali con operatori	attività ambientali con operatori	attività ambientali con operatori

\*Una volta al mese che potrà essere di martedì o sabato

Nota: Laboratorio di psicomotricità : stanza multisensoriale, terapia della bambola, ortoterapia, laboratori occupazionali

CDA	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
MATT	laboratorio di canto	seduta di psicomotricità in palestra	laboratori occupazionali con psicomotricista	sedute di gruppo/individuali con psicologa  lettura giornali	seduta di psicomotricità in palestra  gite programmate
POM	attività ludiche	laboratorio di scrittura / lettura	proiezione film	laboratori occupazionali	laboratorio di scrittura / lettura

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
<b>MATTINO</b>	<b>LETTURA GIORNALE</b> (al reparto TOVO o nel parco) oppure <b>PASSEGGIATE NEL PARCO</b> ore 9,30 <b>PET THERAPY</b> (ai reparti ROSSO & MUCRONE)	<b>LABORATORI MANUALI</b> ore 9,30 (al reparto ROSSO o nel parco)	<b>BAR DAL MERCU</b> ore 9,30 & <b>SENIOR PARK</b> ore 9,30	<b>USCITA AL MERCATO/GITE</b> ore 9,30 oppure <b>GINNASTICA DI GRUPPO</b> ore 10,00 (al reparto TOVO) <b>PET THERAPY</b> (reparti ROSSO & TOVO)	<b>ATTIVITA' INDIVIDUALI</b> ore 9,30 nel PARCO		<b>SANTA MESSA</b> ore 10,00 in Cappella piano terra
<b>POMERIGGIO</b>	<b>SENIOR PARK</b> ore 9,30 <b>LETTURA GIORNALE</b> (al reparto ROSSO) oppure <b>PASSEGGIATE NEL PARCO</b> ore 15,00 <b>SANTA MESSA</b> ore 15,00 (al reparto MUCRONE)	<b>TOMBOLA</b> ore 15,00 (al reparto ROSSO NORD)	<b>ATTIVITA' INDIVIDUALI</b> ore 14,30 <b>SANTA MESSA</b> ore 15,00 in Cappella al piano terra	<b>CANTO</b> ore 16,00 oppure <b>PROIEZIONE FILM</b> ore 15,00 (al reparto ROSSO o MUCRONE) <b>SANTA MESSA</b> ore 15,00 in Cappella al piano terra	<b>GELATO NEL PARCO</b> ore 16,00 oppure in caso di cattivo tempo <b>"PROIEZIONI"</b> ore 15,00 (al reparto TOVO) <b>SANTA MESSA</b> ore 15,00 in Cappella piano terra		

**Il programma potrebbe subire delle variazioni.** Sono previste molte altre iniziative che non sono calendarizzabili come ad esempio uscite a teatro, cinema, cene, ecc.. Ogni Residente della struttura, può partecipare a qualsiasi attività, in qualsiasi luogo si svolga.



## CALENDARIO GENERALE ATTIVITA'

### OTTOBRE 2014 - GIUGNO 2015



	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA	
<b>MATTINO</b>	<b>USCITA AL MERCATO</b> ORE 9,30 <b>LETTURA GIORNALE</b> ORE 10,00 AL REPARTO TOVO <b>PET THERAPY</b> AI REPARTI ROSSO E MUCRONE <b>GINNASTICA DI GRUPPO</b> ORE 10,00 AL REPARTO ROSSO	<b>LABORATORI MANUALI</b> ORE 9,30 AL REPARTO ROSSO	<b>ATTIVITA' INDIVIDUALI</b> ORE 9,30	<b>PROIEZIONE FILMS</b> OPPURE <b>LETTURA GIORNALE</b> ORE 10,00 AL REPARTO MUCRONE <b>PET THERAPY</b> AI REPARTI ROSSO E TOVO	<b>ATTIVITA' INDIVIDUALI</b> ORE 9,30 <b>GINNASTICA DI GRUPPO</b> ORE 10,00 AL REPARTO TOVO			<b>SANTA MESSA</b> ORE 10,00 IN CAPPELLA PIANO TERRA
<b>POMERIGGIO</b>	<b>LETTURA GIORNALE</b> ORE 15,00 AL REPARTO ROSSO <b>SANTA MESSA</b> ORE 15,00 AL REPARTO MUCRONE	<b>TOMBOLA</b> ORE 15,00 AL REPARTO ROSSO NORD	<b>PROGETTO TI RACCONTO</b> ORE 15,00 AL REPARTO TOVO <b>SANTA MESSA</b> ORE 15,00 IN CAPPELLA PIANO TERRA	<b>PROIEZIONE FILMS</b> ORE 15,00 AL REPARTO ROSSO NORD <b>SANTA MESSA</b> ORE 15,00 IN CAPPELLA PIANO TERRA	A SETTIMANE ALTERNATE NEI VARI REPARTI <b>PROIEZIONE FILMS</b> OPPURE <b>"NAVIGHIAMO IN INTERNET.."</b> <b>SANTA MESSA</b> ORE 15,00 IN CAPPELLA PIANO TERRA			

**Il programma potrebbe subire delle variazioni.** Sono previste molte altre iniziative che non sono calendarizzabili come ad esempio uscite a teatro, cinema, cene, ecc.. Ogni Residente della struttura, può partecipare a qualsiasi attività, in qualsiasi luogo si svolga.

## ACCOGLIENZA

Per le persone anziane l'inserimento in una casa di riposo rappresenta un cambiamento radicale della propria esistenza.

Per questo l'Opera Pia A. E. Cerino Zegna ne cura gli aspetti, con un'apposita strategia:

- **un colloquio amministrativo** si organizza alla consegna della domanda di ammissione:
  - per chi intende risiedere in forma permanente, l'ufficio accoglienza consiglia di ottenere dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) dell'ASL di competenza la certificazione prevista dalla vigente normativa regionale per convenzionamento.  
(Si accede all'UVG attraverso il medico di base e i servizi sociali territoriali.)
  - per chi intende usufruire di un soggiorno temporaneo o permanente privato, l'Ufficio Accoglienza dà le informazioni necessarie per l'ingresso;
  - a seguito compilazione domanda di ammissione è prevista la visita del nucleo/settore
- **una visita al domicilio**, qualora ritenuto opportuno, uno o più referenti dell'équipe di Settore visita il futuro ospite al domicilio, per conoscerlo e farsi conoscere, in modo da facilitare ulteriormente l'inserimento;
- **un colloquio di accoglienza** si organizza prima dell'ingresso, tra ospite/famigliari e la Responsabile di Settore con un fisioterapista per avere le informazioni sanitario-assistenziali del nuovo utente. In questa sede si assegna il tutor, Operatore di Nucleo, e si forniscono ai parenti tutte le informazioni necessarie per un inserimento ottimale.

La raccolta di informazioni sull'ospite, abitudini e gusti, ha l'obiettivo di realizzare un rapporto di comunicazione meno formale, privilegiando l'aspetto relazionale.

Il giorno dell'ingresso, personalizzato per ogni settore, **prevede la presenza della Responsabile e, se possibile, dell'operatore tutor con momenti dedicati esclusivamente al nuovo ospite:** l'accompagnamento in camera (personalizzata con il nome dell'ospite sulla porta), la visita degli spazi ed ambienti, la presentazione agli altri ospiti e al personale.

Il tutor, è l'operatore socio-sanitario "O.S.S." di riferimento per l'ospite, che funge da tramite tra la Struttura ed il care-giver. E' portavoce al resto dell'équipe per la risoluzione di problematiche e necessità particolari, si occupa, inoltre, della sistemazione del guardaroba, offrendo la massima disponibilità nel più ampio rispetto dello stato d'animo del nuovo ospite.

Il primo giorno è prevista la visita infermieristica ed, entro le 24 ore, quella fisioterapica; una visita medica entro i primi tre giorni.

*La strategia dell'accoglienza può variare in base alle necessità della famiglia o utente, ad esempio un ingresso urgente per una dimissione ospedaliera o un soggiorno di breve durata.*

**L'Ente si riserva di non accettare l'inserimento di ospiti in base a gravi motivi documentati.**

## DIMISSIONI

La temporaneità dell'inserimento di alcuni ospiti in struttura è una risposta a necessità specifiche di riabilitazione o di sollievo alle famiglie: la dimissione quindi è un momento di continuazione del processo assistenziale e necessita di una progettazione individualizzata, al fine di garantire la continuità dell'intervento avviato in struttura.

Alla dimissione è possibile richiedere copia della documentazione sanitaria, facendone esplicita richiesta al Direttore Sanitario.

**L'Ente si riserva di dimettere ospiti in base a gravi motivi documentati.**

## DECESSO

Nei casi di decesso, il Cerino Zegna offre, per coloro che lo richiedono, un accompagnamento della famiglia, sia dal punto di vista amministrativo che psicologico, realizzato con modalità diverse per ogni nucleo. E' possibile richiedere, da parte dei parenti, supporto religioso per loro ed il loro caro.

## CONSENSO INFORMATO

E' compito del Servizio Sanitario (Direzione Sanitaria, Medici, Responsabili di Settore ed Infermieri) informare gli Ospiti ed i loro parenti dei benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti.

E' compito dell'Ente informare gli Ospiti ed i loro parenti di:

- eventuale utilizzo esterno di immagini scattate durante la permanenza in Struttura
- variazioni del livello assistenziale dell'ospite
- spostamenti interni
- variazioni retta

## TUTELA DELLA PRIVACY

All'atto dell'ingresso in Residenza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003. Inoltre, il personale dell'Ente è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i nostri Ospiti.

## CODICE ETICO

L'Opera Pia Cerino Zegna ha predisposto e adottato il Codice Etico, che esplicita i principi di deontologia aziendale a cui far costante riferimento nell'esercizio delle attività. Il Codice etico si qualifica quale strumento la cui osservanza risulta imprescindibile per il corretto funzionamento della Società, ed è rivolto a tutti i soggetti cointeressati.

Il Codice Etico è liberamente consultabile sul sito dell'Ente ed è reperibile in formato cartaceo presso l'uff. Qualità.

## VISITE DI PARENTI ED AMICI

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti negli **orari di apertura della Residenza dalle ore 8.00 alle ore 20.00**. In fasce orarie diverse, è preferibile accordarsi con le Responsabili di Settore, per non arrecare disturbo agli altri ospiti.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante le operazioni assistenziali degli ospiti e di attendere all'esterno della Sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori, a meno di specifici accordi con la Responsabile.

Tutto il personale della Residenza è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli ospiti.

Nelle camere e nei corridoi della Struttura sono a disposizione degli ospiti, visitatori e del personale in servizio le indicazioni da seguire per eventuale evacuazione in caso di accidente.

## La Politica Parenti

La Residenza Cerino Zegna ha sempre cercato di creare una collaborazione con i famigliari dei propri utenti, ritenendoli una risorsa fondamentale per la qualità di vita degli anziani.

**Il coinvolgimento dei famigliari ha così inizio dal momento dell'accoglienza:**

### ➤ SETTORE ALTA MEDIA BASSA INTENSITA'

**Invitiamo i parenti:**

- a partecipare alle riunioni annuali organizzate con la Direzione dell'Ente; sono opportunità per conoscere e proporre innovazioni e cambiamenti,
- a partecipare agli incontri con la Direzione Sanitaria, ad un mese dall'ingresso del parente,
- a partecipare ai colloqui personali organizzati dalla Responsabile di Settore, uno spazio di ascolto/confronto, poter fornire risposte immediate su problematiche eventuali
- a partecipare agli incontri di formazione, tenuti da professionisti di settore in riunioni programmate, il cui calendario è consultabile presso la "Bacheca delle curiosità ..."
- a partecipare agli incontri di condivisione del PAI del proprio famigliare, un'opportunità per conoscere l'équipe di lavoro ed il percorso/la motivazione alla base di ogni intervento intrapreso nei confronti del singolo,
- a partecipare alle varie attività di animazione, alle feste, alle gite organizzate nei vari periodi dell'anno.
- a conoscere e far affidamento sul proprio tutor, Operatore S.S. formato sull'importanza del prendersi cura del nucleo familiare e riconoscerlo come risorsa
- a consultare la "Bacheca delle curiosità ..." che espone articoli/notizie su temi di interesse comune al fine di creare cultura/conoscenza e con un apposito spazio di scambio/richieste.

**Oltre a questi momenti, ogni parente può incontrarsi con le varie figure operanti in struttura previo appuntamento.**



## ➤ SETTORE ALZHEIMER

### NAT Nucleo Alzheimer Temporaneo

Data la particolarità e specificità del nucleo, lo scambio e la collaborazione con i famigliari risulta ancora più importante; a tal proposito si è elaborata una specifica **“politica parenti”** che si indirizza su due aspetti:

- l'accoglienza del familiare e del suo vissuto
- l'accompagnamento dello stesso nel percorso di malattia.

Per meglio rispondere a tali esigenze, sono previste due tipologie di interventi: individuali e collettivi.

**Incontri individuali**, colloqui con la psicologa a seconda del bisogno riscontrato; confronto sul PAI a circa un mese e mezzo dall'ingresso e ciclicamente ogni 6 mesi, con la Responsabile affiancata, a seconda delle problematiche, dalla figura professionale più appropriata.

Contatti periodici con:

- Tutor, almeno due volte l'anno per il guardaroba, più in caso di necessità;
- Operatori OSS e infermieri in turno ad ogni visita per aggiornamenti sulle condizioni dell'utente;
- Psicomotricista per quanto concerne attività,
- Medico per quanto concerne lo stato di salute.
- Responsabile per qualsiasi problematica riguardante la persona accolta presso il nucleo e/o la famiglia.
- scambi telefonici ogni qualvolta il familiare lo desidera.

**Incontri collettivi**, con cadenza annuale, alla presenza dell'équipe del Settore.

### Centro Diurno Alzheimer Nucleo semi-residenziale

Date le caratteristiche dell'utenza e la semi-residenzialità del servizio la **“politica parenti”** del Centro è particolarmente importante e vissuta quasi quotidianamente.

Infatti sono previsti diversi spazi di confronto e dialogo:

- Colloquio giornaliero per tutti i famigliari che accompagnano l'ospite al centro
- Contatti telefonici o tramite lettera per informazioni, consigli, modifiche terapeutiche
- Il Venerdì, consegna di un modulo informativo che famigliari devono riportare compilato il lunedì
- Colloquio con la psicologa per le comunicazioni relative al PAI e la compilazione della scheda di valutazione della scala dello stress del care-giver
- Scambio di articoli, notizie sulla malattia e novità terapeutiche
- Consegna di fotografie fatte agli ospiti durante le varie attività, gite e laboratori
- Alle dimissioni si facilita l'inserimento in altri centri diurni tramite contatti, depliant, informazioni
- A seconda delle necessità individuali si mantengono i contatti anche dopo le dimissioni
- Sono previsti incontri specifici qualora siano opportune particolari comunicazioni.

Durante il periodo estivo e a fine anno (festività natalizie) si organizzano due riunioni generali di tutti i famigliari con l'équipe del Centro. In tali occasioni viene invitata anche la Direzione Generale e si organizza una festiciola con scambio di auguri.

## Ambienti

### CAMERE DA LETTO

Le camere ed i bagni sono arredati per persone con disabilità ed inoltre rispettano tutte le prescrizioni di legge in merito di sicurezza (materiali ignifughi, chiamata d'allarme, etc).

Ogni stanza è predisposta per avere TV e telefono. Gli ospiti possono arredare gli spazi personali con i propri oggetti. Le camere doppie sono attrezzate con separè mobili per garantire il massimo della privacy.

Controllo della biancheria, pulizia e riordino della camera sono garantiti giornalmente dal servizio di assistenza.

### SALE DA PRANZO

Ogni nucleo possiede una sua sala da pranzo; esse sono arredate in modo sobrio, funzionale e al contempo caldo ed accogliente. Gli spazi più ampi godono di grandi finestre, e colori che li rendono piacevoli ed adatti per momenti di convivialità.

Le sale più piccole, ugualmente luminose, sono arredate in modo più raccolto e familiare.

### SALONI POLIVALENTI

Sono presenti in ogni Settore e comprendono "l'angolo TV" attrezzati con poltrone reclinabili per momenti di relax. L'ampiezza dei locali permette di riunire gli ospiti per proporre loro attività di gruppo o al contrario di ricavare uno spazio per dedicarsi ad attività personali quali lettura, chiacchierate.

### CUCINETTE

Si trovano in ogni nucleo. Sono locali che permettono di gestire con elasticità le esigenze degli ospiti per la colazione e la merenda, permettono inoltre di soddisfare occasionali richieste particolari o realizzare laboratori di cucina.

### OFFICE OPERATORI

Si trovano in ogni nucleo. Tali locali, a vista, permettono un costante controllo da parte degli operatori e, al contempo, all'ospite di non perdere il contatto con il personale durante le consegne del cambio dei turni.

Le consegne sono effettuate in maniera informatizzata.

### SALETTE ATTIVITA'

Questi locali, ubicati al II e I piano, sono raccolti e molto luminosi e si aprono sui corridoi centrali. Sono utilizzati come luogo di ritrovo alternativo al salone per chi volesse conversare, ricevere i propri parenti o leggere: una piccola biblioteca fissa fa parte dell'arredo.

### BAGNI ASSISTITI

Si trovano in ogni nucleo. Rispondono alle norme di legge ed in base alle esigenze dell'ospite sono attrezzati con box doccia, vasca doccia, barella doccia. Sono tutti preceduti da un locale - antibagno- che permette di garantire al meglio la privacy.

## Ambienti specifici del Settore Alzheimer

Sono contraddistinti da vivaci colorazioni atte a facilitarne l'utilizzo.

### STANZA BIANCA

Ambiente chiuso dall'arredo semplice e chiaro, attrezzato in modo da essere adatto ad una stimolazione multisensoriale: acustica, visiva, olfattiva e tattile così da risultare rassicurante/rilassante o viceversa stimolante. Con il suo utilizzo, curato dalla Psicomotricista e da Operatori socio-sanitari formati, ci si propone di ridurre la contenzione fisica e farmacologica, di diminuire i disturbi comportamentali e favorire i momenti di benessere.



### CUCINA, SALA DA PRANZO, SALONE

La scelta e la sistemazione dell'arredo, che include anche mobili vecchi restaurati dagli ospiti stessi, vogliono ricordare, quanto più possibile, l'aspetto domestico di questi ambienti; la cucina è a vista e facilmente raggiungibile/utilizzabile per l'ospite che volesse dedicarsi ad attività prettamente casalinghe. Tali spazi comunicanti tra loro permettono all'ospite di spostarsi da solo, come se fosse a casa sua, dal "tavolo di cucina" alla "poltrona della sala" dove può intrattenersi.

### PALESTRA DI PSICOMOTRICITA'

Uno spazio attrezzato per esercizi e laboratori specifici.

### SALA RELAX

È uno spazio chiuso, a vista, arredato con poltrone reclinabili e divanetti, che permette a chi lo desidera di riposare o rilassarsi; il locale, piuttosto raccolto, aiuta la concentrazione ed è quindi utilizzato anche come sala lettura o per guardare la TV.

### SPOGLIATOIO Centro Diurno Alzheimer

Uno spazio a disposizione degli utenti per lasciare oggetti e capi personali; arredato con armadietti ben riconoscibili perché caratterizzati da colori diversi, dal nome e dalla fotografia dell'ospite.

**Si trovano inoltre, ad ogni piano, l'ambulatorio infermieristico, locali deposito materiale, stoccaggio biancheria.**

**La regolazione della temperatura è garantita da un impianto centralizzato di riscaldamento, per l'estate, da pale a soffitto regolabili elettricamente e impianto di climatizzazione al Nucleo Alzheimer Residenziale.**

## Settore Alta Media e Bassa intensità assistenziale e Residenzialità Temporanea

Accoglie persone che non sono assistibili a domicilio con una compromissione motoria e/o cognitiva moderata, medio-grave o con un elevato livello di non autosufficienza.



### Nuclei Mucrone – Rosso – Tovo RESPONSABILE: Barbara Villagrossi

Piano terra, I e II piano

UFFICIO RESPONSABILE, si trova al piano terra

**Numero posti letto: 134**, di cui 104 per residenzialità definitiva e 30 per residenzialità temporanea.

Vi sono, inoltre, a regime di temporaneità e distribuiti sui tre piani della Struttura n. 10 posti letto a disposizione delle convenzioni con:

- il Comune di Mongrando- n 3 posti letto
- il Comune di Occhieppo Inferiore- n 4 posti letto
- il Comune di Biella- n 3 posti letto

Presso ogni nucleo si trova esposto l'elenco del Personale ivi operante.

Il nucleo è uno spazio architettonico delimitato e definito, nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa per persone, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla quotidianità dell'Ospite. In ogni nucleo opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato, che garantisce precisione e attenzione alla dignità dell'Ospite sia nel suo aspetto che nella sua esistenza.

In questo contesto si riescono a differenziare le varie tipologie degli Ospiti che la struttura accoglie e si tendono a costituire dei nuclei omogenei nei quali si costruisce una progettualità di tipo riabilitativo mirata ad ogni Ospite.

Il lavoro in casa di riposo è costantemente rivolto all'ospite: **parte integrante della vita dell'anziano è il familiare.**

È di primaria importanza, quindi, che il parente abbia tutte le informazioni chiare, sia sulla struttura che sulle condizioni del proprio parente. Per questo si è stabilita una **"politica parenti"**.

*(v. politica parenti)*

## Settore Alzheimer

Nucleo Alzheimer Temporaneo - NAT e Centro Diurno Alzheimer, due servizi che accolgono persone che necessitano di un servizio residenziale a carattere temporaneo, a rilievo sanitario per malati affetti da decadimento mentale e con disturbi comportamentali caratterizzanti la malattia di Alzheimer.



### Nucleo Mars e CDA- Nucleo Mombarone

**RESPONSABILE: Sonia Osella**

II° piano NAT Nucleo Alzheimer temporaneo - Mars

Piano terra CDA-Centro Diurno Alzheimer nucleo Mombarone

**Numero posti letto: 40**, di cui 20 per residenzialità e 20 per diurnato.

*La temporaneità è legata a due fattori: la presenza di disturbi del comportamento e la necessità di un ambiente protesico. Non c'è quindi un limite minimo o massimo prestabilito per la permanenza al NAT. Qualora l'ospite non sia più idoneo al soggiorno l'équipe di lavoro lo segnalerà; se a sua volta l'UVG lo confermerà si provvederà ad un successivo inserimento in un contesto più adeguato.*

#### **Giornata tipo:**

##### per il Nucleo Residenziale

- alzata e messa a letto differenziata, rispettose di esigenze ed abitudini personali,
- Igiene e vestizione volte al mantenimento delle abilità residue

##### per il Settore

- i pasti tengono conto delle preferenze alimentari e dell'autonomia nell'alimentazione
- le attività sono distribuite nell'arco della giornata, sono curate dagli operatori, dalla psicomotricista, dai fisioterapisti e dal pet-terapista, comprendono laboratori, passeggiate nel parco, mobilitazione, momenti di relazione con e tra gli ospiti.

#### **Alimentazione:**

al fine di garantire un apporto calorico e un'idratazione adeguata, prolungando il più possibile le autonomie della persona, all'interno del reparto si propongono due progetti legati all'alimentazione:

- progetto nutrizione M'AMA,
- progetto FINGER FOOD

## NAT – NUCLEO MARS

Presso ogni nucleo si trova esposto l'elenco del Personale ivi operante.

In questo nucleo particolare attenzione è dedicata alla gestione dei disturbi del comportamento, attraverso l'uso di terapie non farmacologiche, la relazione, l'organizzazione ambientale e l'uso di strumenti adeguati:

**Soft corner “angolo morbido”:** strumento simile a una piccola piscina imbottita per il riposo diurno e notturno, favorisce il rilassamento

**Letto Alzheimer:** questo letto, particolarmente basso, riduce il rischio di cadute

**Divano letto matrimoniale:** è di aiuto per le persone che, a seguito di un personale vissuto, non riconoscono il letto singolo come “luogo deputato al sonno”.

**“Poli di attività spontanee”** con materiali adatti per attività di libera fruizione che possono stimolare la memoria di abitudini radicate:

stufa a legna con pentole	attaccapanni con cappelli e borsette	ceste di gomitoli di lana
comò con indumenti da piegare	libreria con peluches e bambole	ceste con materiale tessile

**Gestione della notte e delle alzate al mattino in modo personalizzato, rispettando i ritmi di sonno-veglia di ogni persona.**

## CDA – “Da mattino a sera”

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 16,30: chiuso il sabato, i giorni festivi, nel periodo natalizio.

La giornata è caratterizzata dalla continua relazione ospite-operatore ed è scandita da attività che si ripetono regolarmente durante la settimana. Per ogni ospite è elaborato un progetto che, tenendo conto del suo passato, tende a mantenerlo orientato nel presente.

L'équipe del Centro Diurno:

Geriatra, Psicologo, Psicomotricista, Operatori O.S.S., Infermiera dedicata, una Responsabile della conduzione del Centro.

### ORGANIZZAZIONE

- attività di accoglienza: aggiornamento calendario, distribuzione cartellini nominativi.
- Pausa caffè con spuntino a metà mattinata
- Momento del pasto: igiene personale, preparazione dei tavoli, lettura e scelta del menù per il giorno successivo, pranzo, rigoverno delle stoviglie, igiene post prandiale.
- Momento di relax individuale
- Attività pomeridiane
- Pausa per la merenda
- Preparazione per il rientro a casa
- Colloquio con i famigliari

**In base alla disponibilità di posti, è garantito un servizio di trasporto da e per il domicilio.**

Date le caratteristiche dell'utenza di questi nuclei, molto importante risulta lo scambio e la collaborazione con i famigliari, a tal proposito si è elaborata una specifica **“politica parenti”**.

*(v. politica parenti)*

## La ricerca della Qualità

L'Opera Pia A. E. Cerino Zegna ha iniziato il suo percorso qualità nel 1998; questo sistema di gestione appartiene ormai allo stile del Cerino Zegna che lo rende operativo attraverso l'impegno costante dell'Amministrazione e la collaborazione del personale.

In sintesi:

### ELEMENTI STRUTTURALI

L'importanza della componente ambientale rispetto alla qualità globale del servizio offerto è un tema che è percepito e affrontato già da tempo dagli operatori del Cerino Zegna che sono abituati alla possibilità di poter proporre e realizzare interventi mirati ad abbellire e rendere il più possibile familiare e accogliente il proprio contesto di lavoro.

Inoltre si garantisce:

- assenza di barriere architettoniche
- presenza di ringhiere e maniglioni
- impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva
- adeguamenti dello stabile in base alle normative vigenti

### ELEMENTI PARTECIPATIVI

L'analisi continua delle esigenze, bisogni e soddisfazione degli ospiti, famigliari, volontari e personale risulta essenziale per il miglioramento continuo del servizio.

A tal fine sono indirizzati i seguenti strumenti:

- **Questionari per il rilevamento della soddisfazione:** si tratta di questionari proposti ogni due anni agli Ospiti, ai Parenti dei medesimi, ai Dipendenti e ai Volontari del Cerino Zegna. Ogni gruppo di persone ha un suo questionario dedicato. Requisito comune a tutti i questionari è l'assoluto anonimato; i dati emersi sono pubblicati successivamente con un'edizione speciale del Cerinotizie.
- **Consiglio azzurro:** nasce dalla richiesta di alcuni nostri ospiti di poter esprimere la propria opinione rispetto a decisioni che li riguardano in prima persona. La partecipazione è aperta a tutti gli ospiti interessati. Il Consiglio Azzurro si riunisce di norma ogni tre mesi, inoltre si incontra in una riunione speciale con il Consiglio di Amministrazione, prima di Natale. Quanto emerge nel Consiglio Azzurro è garantito da assoluto anonimato per permettere agli ospiti di esporre serenamente i propri problemi ed esigenze.
- **Monitoraggio all'inserimento:** ad un mese circa dall'ingresso dell'ospite la Direzione Sanitaria e la Responsabile di Settore incontrano i parenti dello stesso, per un riscontro partecipato circa la qualità percepita dall'utente.
- **Reclami o suggerimenti:** chiunque abbia qualche reclamo o suggerimento è invitato a presentarlo attraverso una delle seguenti modalità:
  - compilazione e sottoscrizione del modulo reclami e suggerimenti, che è permanentemente esposto all'ingresso della Residenza. Il modulo può essere riposto nell'apposita cassetta chiamata "Bocca della Verità", anch'essa vicino all'ingresso della Residenza.
  - Lettera in carta semplice indirizzata ed inviata al Presidente del Cerino Zegna, o anche consegnata a mano
  - Segnalazione del disservizio o suggerimento, direttamente a voce o telefonicamente al Responsabile di Settore/Servizio o alla Direzione Generale.

La Direzione Generale si impegna a dare risposta verbale e/o scritta entro 15 gg. dal ricevimento del reclamo o suggerimento, qualora firmato.

## ELEMENTI GESTIONALI

- **Progettazione:** gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono proposti dai Settori e Servizi e definiti dalla Direzione: sia in coerenza con l'orientamento aziendale, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste normative anche finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.
- **Riunioni di lavoro e lavoro d'équipe:** ogni figura professionale del Cerino Zegna lavora in collaborazione con i colleghi sia per quanto riguarda la progettazione individualizzata all'ospite, sia in relazione alla programmazione più ampia degli obiettivi generali.
- **Informatizzazione:** l'Ente, per la gestione di tutti gli aspetti che riguardano l'ospite utilizza un sistema informatizzato, consultabile tramite terminale presso ogni ambulatorio, office operatori, oltre che negli uffici preposti.

## ELEMENTI FORMATIVI

La nostra Struttura, da sempre convinta che **investire nel capitale umano è indispensabile per promuovere il miglioramento continuo dei servizi offerti**. Per questo sono attivi:

- **Formazione permanente e aggiornamento formativo:** coinvolgono tutto il personale in base a uno specifico programma annuale. Per ogni figura professionale vi sono spazi formativi idonei concordati in base alle esigenze.
- **Tirocini,** la Struttura ospite tirocinanti da corsi: di qualifica OSS, di Laurea Infermieristica, di Laurea in Servizio Sociale, di specializzazione in Psicologia. Per rispondere alle richieste di altri Enti o scuole il Cerino Zegna si è specializzato anche in programmi di tutoraggio.
- **Visite e scambi:** è consuetudine del Cerino Zegna organizzare ed accogliere visite guidate e spazi di formazione per studenti e personale di altre case di riposo o enti di formazione.
- **Servizio di Emeroteca:** dal 2004 si è organizzato un servizio di emeroteca relativo a riviste specializzate nel settore dell'anziano con accesso libero.

## ELEMENTI INFORMATIVI

Il Cerino Zegna promuove una comunicazione continua all'interno ed all'esterno della propria organizzazione. Gli strumenti individuati sono:

- **Riunioni di lavoro:** strumento di condivisione informativa a vari livelli e tra molteplici professionalità
- **Riunioni istituzionali annuali:** con Presidente e Direzione Generale, per la presentazione del Piano di Miglioramento integrato Qualità e Sicurezza e del Piano Formativo
- **Bacheche:** generali, dedicate al personale e di reparto.
- **Carta dei Servizi:** una presentazione dell'Ente, dei servizi, delle professionalità, e delle principali politiche rivolte all'utente.
- **CerinoNotizie:** rivista periodica con almeno due pubblicazioni annuali, spedito a tutti i portatori di interesse del Cerino Zegna
- **Pubblicazioni varie:** relative ad esperienze, studi e ricerche sviluppati dalle figure professionali operanti al Cerino Zegna.
- **Sito e pagina Facebook:** per una disponibilità immediata ed un aggiornamento costante di informazioni riguardanti l'Ente

## STRUMENTI DI VERIFICA

- **La certificazione:** Il Cerino Zegna opera in base ad un sistema di Gestione integrato Qualità e Sicurezza certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001 e OHSAS 18001, il cui scopo è quello di garantire la correttezza delle procedure operative dei servizi erogati, rivolti agli utenti, ai loro famigliari e alle altre parti interessate.
- **L'accreditamento regionale** è in base alla DGR 45-4248 del 30/07/2012, che garantisce l'adempimento di quanto previsto dalla Regione Piemonte per poter operare nel settore dei servizi residenziali socio-sanitari per anziani non autosufficienti.
- **Monitoraggio eventi sentinella (cadute, contenzioni, lesioni da decubito) e del carico assistenziale.** Avviene tramite apposite schede di rilevamento di ogni singolo evento, compilate dalle figure professionali coinvolte nel monitoraggio e rielaborate ogni sei mesi
- **Marchio Qualità & Benessere:** una valutazione mirata alla qualità di vita dell'ospite istituzionalizzato che viene realizzata da una commissione in base ad indicatori specifici:

<p><i>Operosità è ...</i></p> <p>possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza</p>	<p><i>Umanizzazione è...</i></p> <p>possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza</p>	<p><i>Autorealizzazione è ...</i></p> <p>possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza</p>	<p><i>Interiorità è ...</i></p> <p>possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte</p>
<p><i>Affettività è ...</i></p> <p>Possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi</p>	<p><i>Comfort è ...</i></p> <p>Possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare</p>	<p><i>Rispetto è ...</i></p> <p>possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori</p>	<p><i>Gusta è ...</i></p> <p>possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti</p>
<p><i>Socialità è ...</i></p> <p>possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento</p>	<p><i>Salute è ...</i></p> <p>possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita</p>	<p><i>Libertà è ...</i></p> <p>possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alla proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti</p>	<p><i>Vivibilità è ...</i></p> <p><b>possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.</b></p>

## Allegato A: RETTE

Si indicano le rette giornaliere e variazioni tariffe a partire dal 1° febbraio 2014

### Servizi residenziali (in Convenzione A.S.L.)

Presso i nuclei Tovo, Rosso e Mucrone:

- Persone a bassa intensità: € 35,78 die
- Persone a medio-bassa intensità: € 36,50 die
- Persone a media intensità: € 38,68 die
- Persone a media-alta intensità: € 44,00 die
- Persone ad alta intensità: € 47,87 die
- Persone ad alta intensità livello incrementato € 52,22 die
- NAT – Nucleo Alzheimer Temporaneo € 43,38 die

*Sono disponibili camere singole con supplemento € 5,00 die*

*Servizi aggiuntivi € 3,00 die*

### Servizi residenziali (PRIVATI)

Presso i nuclei, Rosso e Mucrone:

**Retta giornaliera per persone in lista d'attesa per la convenzione con ASL:**

- Camera singola, se disponibile, e/o doppia con bagno € 75,00 die
- Camera a tre o quattro letti € 73,00 die

*Sconto per i residenti di Occhieppo Inferiore € 3,00 die*

**Presso il nucleo Mars € 82,00 die  
(nucleo NAT specializzato per persone affette da demenze ed Alzheimer):**

Per rispondere alle esigenze di coloro che non desiderano richiedere la convenzione si accolgono ricoveri ad € 100,00 die

**Presso il nucleo, Tovo:**

**Retta giornaliera per soggiorni temporanei:**

- Camera singola, se disponibile, e/o doppia con bagno € 82,00 die

### Servizi residenziali temporanei con accordi speciali

**Convenzione Comune di Occhieppo Inferiore, solo camere singole € 72,00 die**

**Convenzione Comune di Mongrando € 75,00 retta unica**

**Convenzione Comune di Biella € 75,00 retta unica**

### Centro Diurno Alzheimer "MOMBARONE"

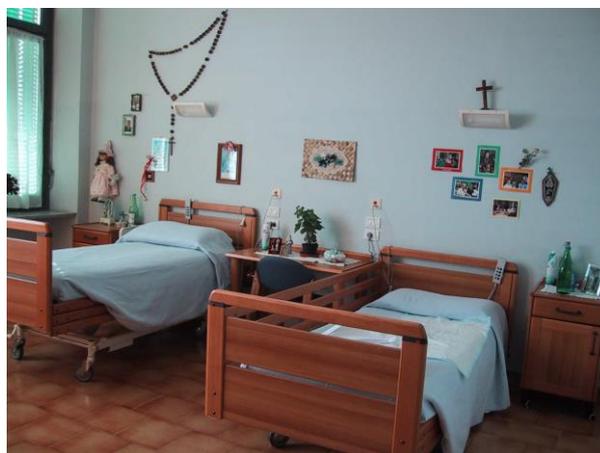
- **UTENTI CON CONVENZIONE:** € 20,00 die

- **UTENTI PRIVATI:** € 35,00 die € 40,00 die con trasporto

- Per utenti che richiedono un tempo prolungato di permanenza, comprensivo della cena in Struttura (previ accordi con la Responsabile), è previsto un supplemento di € 10,00/die.
- Per utenti che richiedono una temporanea residenzialità in Struttura è prevista una tariffa supplementare di € 75,00/die.

## SOGGIORNI PERSONALIZZATI

- RICHIESTE PER SOGGIORNO COPPIE € 134,00 die/coppia
- WEEK-END solo pernottamento con prima colazione: € 38,00
- solo PERNOTTAMENTO e prima colazione: € 20,00 a notte



## IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

è incluso nella retta e comprende:

- **Trattamenti di base**, quali: trattamenti di mantenimento, valutazione neuromotoria, ginnastica di gruppo, gestione degli ausili, utilizzo Senior Park®;
- **Trattamenti di tipo riabilitativi individuali avanzati**, quali: rieducazione neuromotoria, rieducazione ortopedica, rieducazione post traumatica;
- **Terapia fisica e massoterapia**
- **Taping neuromuscolare**

Per eventuali trattamenti aggiuntivi possono essere previsti supplementi.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento è previsto tramite bonifico bancario da effettuarsi entro il giorno 10 di ogni mese a favore di

**“OPERA PIA A. E. CERINO ZEGNA ONLUS”**

**IBAN IT 97 N 06090 44610 000010000839**

presso BIVERBANCA Agenzia di Occhieppo Inferiore con la causale “ retta mese di.....” da intestarsi a nome dell’Ospite.

## Allegato B: SERVIZI DI FISIOTERAPIA

E' inoltre attivo un **servizio ambulatoriale ed un servizio domiciliare di Fisioterapia.**

**Ambulatorio di Fisioterapia** (per utenti privati esterni alla Struttura) presso Palestra Piano Terra

- massaggi
- linfodrenaggio
- riabilitazione post traumatica, riabilitazione post chirurgica
- taping neuromuscolare
- terapia fisica: ultrasuono, tens, ionoforesi

Si svolgono inoltre sedute di:

- ginnastica respiratoria
- ginnastica di mantenimento
- rieducazione neuromotoria
- ginnastica specifica per la malattia di Parkinson.

I cicli terapeutici sono di 10 sedute.

Il pagamento delle prestazioni può avvenire tramite bonifico bancario, **è previsto uno sconto del 10% a persone anziane ultrasettantenni.**

**Tutti i trattamenti, regolarmente fatturati, sono IVA esente, ART 10-27 TER, DPR 633/72 e detraibili quali costi sanitari**

**Servizio Domiciliare** offre interventi di riabilitazione specifici finalizzati al recupero funzionale neuromotorio effettuati da fisioterapisti qualificati.

Potete richiedere, **direttamente al vostro domicilio**, trattamenti di:

- massoterapia
- taping neuromuscolare
- rieducazione neuromotoria, (Parkinson, esiti di ictus ...)
- RIEDUCAZIONE ORTOPEDICA (lombalgie, cervicalgie, innesti di protesi di ginocchio, anca)

**Il pagamento delle prestazioni può avvenire a seguito regolare fattura tramite Bonifico Bancario, tutti i trattamenti, regolarmente fatturati, sono iva esente, ART 10-27 TER, DPR 633/72 e detraibili quali costi sanitari.**

**COSTI: TRATTAMENTI RIABILITATIVI:** € 30,00 a trattamento  
**TAPING NEURO-MUSCOLARE** (materiale incluso): € 12,00 a seduta  
**TERAPIA STRUMENTALE** (solo ambulatoriale): € 12,00 a seduta

Per il Servizio Domiciliare è previsto il rimborso chilometrico

Per usufruire **dell'ambulatorio**, o avere ulteriori informazioni sul **servizio domiciliare**, contattare: Opera Pia A. E. Cerino Zegna, via Martiri della Libertà 196, 13897 Occhieppo Inferiore (BI), al numero 015/2593853, chiedendo del Servizio di Fisioterapia.

## Allegato C: SERVIZI DOMICILIARI

L'Opera Pia Cerino Zegna, consapevole dell'importanza di garantire ai propri ospiti una continuità assistenziale, offre anche servizi specialistici al domicilio.

Al fine di ottimizzare l'offerta in questo settore, il Cerino Zegna opera sia con Convenzioni con l'Ente Pubblico che in forma privata.

La rete dei servizi domiciliari, nell'anno 2014 si è arricchita di un nuovo "tassello": l'opportunità di un'assistenza mirata ed altamente qualificata, a seguito di contatti diretti con gli utenti e visita al domicilio degli stessi, a tariffe agevolate, grazie al contributo del Comune di Occhieppo Inferiore.

**Il Servizio Domiciliare si rivolge** agli anziani che ancora vivono al proprio domicilio, o che vi sono rientrati, a seguito di un'istituzionalizzazione o un ricovero temporanei, e che la situazione familiare e l'età potrebbero portare ad aver bisogno, proprio al domicilio, di alcuni supporti/servizi.

**Perché:** per ritardare, ove possibile, l'istituzionalizzazione a favore di una corretta domiciliarità.

### *I SERVIZI al domicilio*

- Igiene diretta giornaliera
- Bagno
- Aiuto per alzata e messa a letto
- Aiuto ai pasti ecc.
- Supporto nell'assistenza notturna
- Pasti al domicilio
- Servizio di Lavanderia Indumenti
- Trattamenti di riabilitazione
- Medicazioni, Iniezioni, misurazione glicemia
- Consulenze specialistiche con un Medico Specialista ed esperto in Malattia di Alzheimer
- Consulenza avanzata e specifica a tutti i livelli/professionalità per Malati di Alzheimer
- Consulenza Legale con un Avvocato esperto
- Reperibilità di un Operatore in caso di emergenze

**COSTI:** € 18,00 ad intervento/h.

### *in struttura*

- bagno assistito, con attrezzatura specifica per chi ha difficoltà a muoversi nella vasca da bagno o nella sua doccia
- possibilità di consumare i pasti in Struttura
- possibilità di partecipare ad attività ricreative organizzate nella Struttura
- possibilità di usufruire del Parco della Struttura
- servizi di fisioterapia presso la Palestra della Struttura
- Per famigliari e/o badanti, consulenza ed addestramento ad attività dirette assistenziali, ecc.

**COSTI:** saranno concordati in base all'intervento personalizzato

Per il Servizio Domiciliare è previsto il rimborso chilometrico

## Allegato D: LE AREE VERDI

### *Senior Park®*

All'interno del parco Fondazione famiglia Caraccio sono stati realizzati due percorsi attrezzati che, grazie alle loro caratteristiche innovative, sono unici in Italia; l'attenta progettazione garantisce un elevato grado di fruibilità anche ai portatori di handicap.

I due percorsi sono realizzati con pedane ed attrezzi studiati a misura di anziano. Il primo percorso è denominato "percorso salute e riabilitazione" e si compone di 12 elementi con caratteristiche rivolte maggiormente alla riabilitazione motoria; il secondo percorso chiamato "percorso gioco e mobilitazione" si compone di altri 4 elementi che presentano diversi livelli di impegno psico-motorio.

#### **Senior Park® è FACILE, UTILE E DIVERTENTE:**

**lo possono adoperare tutti**, se ne può far uso più volte al giorno, il tempo d'utilizzo è variabile, da un minimo di 10 minuti (1-2 pedane) a un massimo di 45 minuti (6-8 pedane con momenti di riposo), è un'attività rilassante che non comporta necessariamente il completamento dei percorsi.

**Fa parte dei servizi:** di animazione, di assistenza, di fisioterapia,

### *Giardino Alzheimer*

Il malato di Alzheimer ha bisogno di un ambiente sicuro, di una stimolazione ed un'assistenza individualizzata per cercare di mantenere il più possibile l'autonomia e compensare la disabilità.

La maggior parte dei nostri ospiti ha un vissuto culturale dal forte legame con la terra, ed anche se le abilità cognitive sono ridotte, le emozioni ed i ricordi permangono e se stimolati, la persona malata è in grado di apprezzarne la continuità.

Tuttavia, per l'ospite non è possibile uscire da solo: il "giardino Alzheimer" è stato progettato per essere un ambiente sicuro in collegamento con l'interno della Struttura, facilmente utilizzabile da parte degli ospiti, privo di barriere architettoniche.

Il controllo a vista da parte degli operatori garantisce la libertà di movimento del malato, rispettandone la decisionalità nell'uscire, l'autonomia e la privacy.

È importante che tale giardino non sia percepito o vissuto con paura.

Il percorso ha caratteristiche di brevità, è senza ostacoli, con punti di fermata non obbligati; è facile orientarsi senza bivi che possano confondere e la percorrenza circolare permette di tornare alla sicurezza del punto di partenza.

I punti di sosta ed i riferimenti dati dagli arredi esterni, permettono di non perdersi con la conseguente possibilità di interrompere, limitare il vagabondaggio e l'agitazione.

La piantumazione è stata studiata in modo che i momenti di fioritura permettessero di seguire l'alternanza delle stagioni, così da mantenere il più possibile l'orientamento temporale.

Tale giardino ha aumentato la possibilità di attività, terapeutica-riabilitativa, di stimolazione di abilità, non solo motorie, ma sensoriali, intellettive e psicologiche.

Gli ospiti aumentano la fiducia nelle proprie capacità, la consapevolezza dello spazio.

## Allegato E: A CHI RIVOLGERSI

### Portineria e Centralino: 015-2593853 (due linee r.a.)

- *Il personale è presente tutti i giorni dalle 8,00 alle 20,00.*

L'ufficio offre un servizio di accoglienza e informazione a coloro che, a vario titolo, si rivolgono alla nostra Struttura.

### L'AMMINISTRAZIONE

**PRESIDENTE:** SALVATORE APRILE ([info@cerinozegna.it](mailto:info@cerinozegna.it))

**DIREZIONE GENERALE:** PAOLA GARBELLA ([direzione@cerinozegna.it](mailto:direzione@cerinozegna.it))

**SEGRETERIA OPERATIVA DIREZIONE:** NICOLETTA VAGLIO ([segreteria@cerinozegna.it](mailto:segreteria@cerinozegna.it))

**DIREZIONE SANITARIA:** GIAN ANDREA RIVADOSSI ([direzionesanitaria@cerinozegna.it](mailto:direzionesanitaria@cerinozegna.it))

### SERVIZIO ASSISTENZA ALLA PERSONA

**RESP. SETTORE AMB ASSISTENZIALE:** BARBARA VILLAGROSSI ([responsabileamb@cerinozegna.it](mailto:responsabileamb@cerinozegna.it))

**RESP. SETTORE ALZHEIMER:** SONIA OSELLA ([responsabilealz@cerinozegna.it](mailto:responsabilealz@cerinozegna.it))

### UFFICI

**Ufficio Amministrativo e Contabile:** Paola Moggio ([amministrazione@cerinozegna.it](mailto:amministrazione@cerinozegna.it))

**Ufficio Qualità, Comunicazione e Servizi Esterni:** Daniela Sandri ([qualita@cerinozegna.it](mailto:qualita@cerinozegna.it))

**Ufficio Accoglienza Ospiti:** Patrizia Bonino ([accoglienza@cerinozegna.it](mailto:accoglienza@cerinozegna.it))

**Ufficio Gestione Risorse Umane:** Daniela Mancuso ([risorseumane@cerinozegna.it](mailto:risorseumane@cerinozegna.it))

ALLEGATI

### OPERA PIA A. E. CERINO ZEGNA

Via Martiri della Libertà 196 – 13897 Occhieppo Inferiore (BI)

TEL 015-2593853 r.a

FAX 015-2593851

Email: [info@cerinozegna.it](mailto:info@cerinozegna.it)

Sito web: [www.cerinozegna.it](http://www.cerinozegna.it)

P.IVA 01633420029

C.F. 81065890022