

## Sommario

### Focus sull'impegno al miglioramento

**Rivelazione della soddisfazione anno 2012** Pag 2

Luz Cardenàs, *Psicologa*  
Amedeo Rossi, *Antropologo*

**Esiti verifica marchio Q&B** Pag 8

Ufficio qualità

**Esiti verifica ISO 9001** Pag 9

Ufficio qualità

### Rubrica "Lo sai che...":

**Presentazione ricerca Alzheimer** Pag 10

Marco Cattaneo, *Direttore sanitario*

**Progetto sociale: vita agli anni e non solo anni alla vita** Pag 11

Rotary Club Orta San Giulio,  
Ass. Onlus A.V.O. Borgomanero

**Le nostre ultime realizzazioni** Pag 12

Ufficio comunicazione

**Progetto Libera Banda** Pag 13

Servizio animazione

**Miglioramento per il benessere dell'operatore** Pag 14

Amministrazione O.P. Cerino Zegna

**Rubrica "Donazioni e Oblazioni"** Pag 15

**Servizio Amico Un sogno nel cassetto** Pag 16

## Focus sull'impegno al miglioramento

### L'Opera Pia A. E. Cerino Zegna da tempo adotta diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della qualità:

- il monitoraggio permanente degli **eventi sentinella**;
- il rilevamento del **carico assistenziale** per ogni reparto, in forma semestrale;
- la valutazione della **soddisfazione** sui servizi offerti di ospiti, famigliari, volontari e personale (biennale);
- il rilevamento **sull'andamento dei servizi** (annuale);
- la valutazione della **qualità globale e della performance del personale** basato sul Metodo Qualità & Benessere;
- la valutazione della conformità alla norma UNI EN ISO 9001 del Sistema di Gestione per la Qualità.



Per gli ultimi due punti, sono previste delle **verifiche ispettive esterne** con degli incontri diretti tra il gruppo di auditor ed il personale. In questo numero di CeriNotizie dedicato all'"Impegno nel miglioramento", presentiamo gli esiti delle suddette verifiche ispettive esterne e della valutazione della soddisfazione sui servizi offerti all'ospite, relativi all'anno 2012.



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.

Nel presentare, come ormai tradizione pluriennale, la sintesi dei risultati emersi dall'elaborazione dei questionari di gradimento, unitamente ai risultati del nostro sistema Qualità, come Direttore della Struttura mi trovo sempre un po' in bilico tra più impressioni.

La prima impressione è positiva, in senso generale, e mi fa sentire quindi rassicurata di far parte e di condurre un'organizzazione "sana".

Rileggendo più approfonditamente i dati principali evidenziati dai professionisti, Dr.ssa Luz Cardenas e Dr. Rossi, che approfitto per ringraziare dell'ottimo lavoro svolto e leggendo le note rilasciateci dagli Audit esterni che sono venuti a più riprese ad analizzare gli esiti del nostro lavoro, saltano all'occhio i punti più critici sui quali è necessario intervenire con strumenti operativi e cambiamenti: dall'informazione alla formazione, alla cura nella relazione.

Se poi si approfondisce ulteriormente la lettura dei dati, ci si rende conto di avere la responsabilità di **un'organizzazione fatta di persone, che si occupano di altre persone** e di come sia fondamentale la componente culturale di ogni singolo gruppo o soggetto, che a titolo diverso è parte vitale dell'Ente.

E non bastano quindi gli strumenti od i percorsi: **è necessario esserci e conoscere le diverse anime culturali** che qui coesistono per integrarle verso una risposta di cura il più possibile efficace per i nostri residenti e le loro famiglie.

**È la sfida principale che attende una Direzione.**

La complessità di queste Istituzioni è spesso fonte di conflitti, anche profondi, ma il bello di tutto questo è cercare di trasformare le differenze in opportunità, affinché le culture insieme possano dare risposte diverse e innovative ad un servizio solo apparentemente statico, ricordando a tutti che IL CAMBIAMENTO È INEVITABILE.

Grazie dunque a tutti coloro, Ospiti, Familiari, Dipendenti, Volontari e collaboratori tutti che hanno contribuito, con le loro risposte, a dare uno spaccato interessante dei servizi resi dal Cerino Zegna.

Buona permanenza a tutti al Cerino e buona lettura

**Paola Garbella, Direzione Generale**

## Rilevazione della soddisfazione anno 2012

**Opera Pia Antonio Emma Cerino Zegna di Occhieppo Inferiore e Residenza Maria Grazia di Lessona**

*Elaborazione a cura di Luz Càrdenas, Psicologa e Amedeo Rossi, Antropologo*

### Il senso dell'indagine

Dal 2003 con cadenza periodiche l'Opera Pia Antonio Emma Cerino Zegna Onlus realizza un rilevamento della soddisfazione per ospiti, familiari, operatori e volontari in base ai riferimenti normativi<sup>1</sup> ed aziendali<sup>2</sup>. Questa indagine intende verificare quanto l'organizzazione abbia risposto alle necessità ed esigenze dei clienti che in essa operano, misurando la loro soddisfazione/insoddisfazione per identificare in questo modo i punti di forza e le criticità del servizio.

<sup>1</sup> UNI EN ISO 9001:2000

<sup>2</sup> Paragrafo 8.2.1 - Soddisfazione del cliente

### Metodologia

La metodologia scelta per svolgere l'indagine si basa sulla compilazione di questionari anonimi distribuiti a familiari, dipendenti e volontari.

In quanto agli ospiti\*\* i questionari sono stati somministrati a coloro in grado di rispondere, ed è stata scelta una professionista esterna per aiutarli nella compilazione. Le domande riguardano i principali aspetti della vita nelle due residenze, di Occhieppo Inferiore e di Lessona: Ambiente, Vita in struttura, Livello d'informazione, Personale, Rapporti interpersonali, Servizi, Opinione generale. I dati sono stati elaborati seguendo criteri statistici per fornire una maggiore leggibilità delle informazioni raccolte e, ove possibile, cercando di confrontare tra loro le risposte date dalle singole categorie, soffermandosi ad analizzare i dati ritenuti più significativi.



## Attori intervistati

Le tabelle sottostanti sintetizzano i risultati della raccolta dei questionari compilati dalle varie categorie.

### Opera Pia Antonio Emma Cerino Zegna

Categoria	Questionari distribuiti	Questionari ricevuti	% ricevuti
Familiari	174	<b>82</b>	<b>47,1%</b>
Ospiti**	27	<b>27</b>	<b>100%</b>
Operatori	98	<b>28</b>	<b>28,5%</b>
Volontari	90*	<b>25</b>	27,7%

\*di cui 40 volontari realmente operanti in struttura, per un 62,5% di questionari ritornati

### Residenza Maria Grazia (Lessona)

Categoria	Questionari distribuiti	Questionari ricevuti	% ricevuti
Familiari	62	<b>30</b>	<b>48,3%</b>
Ospiti**	19	<b>19</b>	<b>100%</b>
Operatori	37	<b>8</b>	<b>21,6%</b>
Volontari	30	<b>8</b>	26,6%

\*di cui 20 volontari realmente operanti in struttura, per un 40% di questionari ritornati

## Aspetti emergenti

Nei capitoli che seguono verranno presentati i dati relativi alle domande ritenute più significative nel caratterizzare punti di forza o aree migliorabili.

## Opera Pia Antonio Emma Cerino Zegna

### AMBIENTE



### I giudizi emersi sono molto positivi e sono unanimemente apprezzate:

- le caratteristiche della struttura quali ampiezza, comodità, ventilazione, luminosità,
- il modo in cui viene gestita,
- la pulizia,
- la segnaletica,
- la qualità ed il funzionamento delle attrezzature utilizzate per l'assistenza,
- gli spazi di incontro con i familiari
- la temperatura all'interno della struttura.

In merito all'utilizzo del Parco Fondazione Famiglia Caraccio:

- secondo operatori e volontari gli ospiti usano frequentemente il parco esterno, che rappresenta uno dei aspetti più apprezzati della struttura.
- secondo familiari ed ospiti invece le risposte sono differenziate. Tra gli anziani c'è chi sostiene di non passare "mai" il proprio tempo nel parco e chi al contrario dice di esserci andato "quasi sempre".

*Probabilmente risposte così diverse dipendono dal fatto che alcuni ospiti presentano condizioni di non autosufficienza che rendono difficile portarli all'esterno della struttura.*

*Anche la distribuzione delle risposte dei familiari può essere dovuta a questo, ma altrettanto importante può essere l'orario di visita agli anziani, per cui alcuni parenti non li vedano mai o raramente nel parco.*



Meno frequentato, a parere di tutte le categorie, sembra essere il Senior Park, in quanto percorso attrezzato.



## VITA IN STRUTTURA

**Quasi tutti gli ospiti ed i familiari affermano di sentirsi o di ritenere che il proprio familiare si senta "accudito e sereno" oppure "più tranquillo".**

**Autonomia:** gli ospiti godono di un notevole livello di autonomia nell'arredare o personalizzare la propria camera e nella scelta del vestiario quotidiano, anche se, come affermato dal 42% dei familiari, quest'ultimo dato dipende dalle condizioni complessive dell'ospite.

**Privacy:** quasi tutti gli intervistati ritengono che la struttura garantisca la privacy e la sicurezza degli ospiti. Gli ospiti hanno dimostrato di apprezzare la tempestività nell'accompagnamento in bagno, il rispetto del pudore e della riservatezza durante l'igiene personale e la tempistica con cui viene svolta dagli operatori.

**Orari:** gli ospiti hanno manifestato il proprio gradimento riguardo agli orari di alzata, messa a letto ed agli attuali orari dei pasti, alla temperatura del cibo ed alla tranquillità garantita dalla struttura sia di giorno che di notte.

## LIVELLO D'INFORMAZIONE

**Si tratta della sezione dei questionari in cui si riscontrano maggiori criticità, soprattutto per:**

**Piano di Assistenza Personalizzato:** il livello d'informazione di familiari ed ospiti circa il PAI risulta scarso, hanno risposto "no" il 23% dei familiari ed il 93% degli anziani.

*Dal momento che l'Ente ha come prassi l'invito periodico ai familiari per la condivisione e firma del PAI del proprio congiunto, sorge il dubbio che non fosse chiara la domanda.*

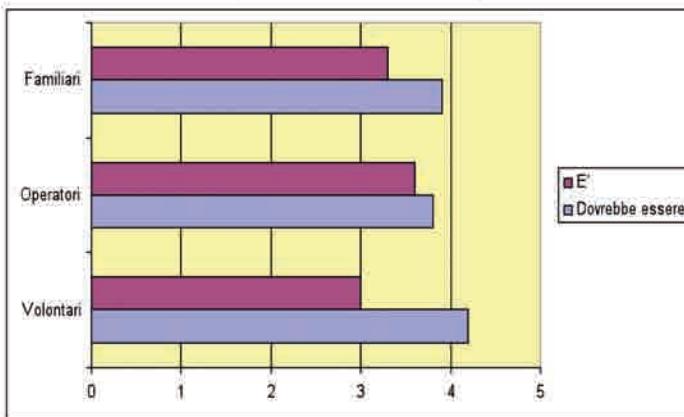
**Programmi di riabilitazione/fisioterapia o di altre attività:** anche in questi casi si rileva una scarsa conoscenza delle attività proposte o effettuate.

**Psicologa:** molto carente è l'informazione circa la presenza costante di una Psicologa presso la Struttura.

## COINVOLGIMENTO

Infine è stato verificato il coinvolgimento percepito dei familiari all'interno del nucleo residenziale. Tutte le categorie, compresi gli stessi familiari, ritengono che dovrebbe essere maggiore di quanto è attualmente.

Qual è attualmente e quale dovrebbe essere il coinvolgimento dei familiari?



## PERSONALE

**Il giudizio di familiari ed ospiti sull'educazione, il garbo, il rispetto e la capacità di ascolto degli operatori nei loro confronti è decisamente positivo, così come quello sulla professionalità e qualità dell'assistenza da parte delle principali figure operanti in struttura. Positiva è anche l'opinione espressa da familiari ed operatori riguardo al tutor. Il punto più problematico rispetto al personale è unanimemente considerato l'insufficiente numero di operatori, un problema che viene ripreso anche nelle risposte aperte.**

## I SERVIZI

Tabella esplicativa:

**Cerino Zegna - Opinioni sui servizi**  
Media del gradimento dei seguenti servizi

	Familiari	Ospiti	Operatori	Volontari
Orario di apertura uffici	Ritenuto adeguato dall'83% intervistati			
Portineria/centralino	4,6	4,2	3,8	4,9
Manutenzione	3,1	4,6	3,7	
Attività/aiuto volontari	4,3	3,9	4,1	
Gradimento cibo	3,9	3,7	3,7	3,9
Varietà cibo	3,8	3,6	3,7	3,7
Pulizia servizio pasti		4,1		
Bar ristorante	4,2	4,1	4,1	4,5
Pulizia bar ristorante	4,4	4,3	4,3	4,7
Lavanderia	3,9	3,5	3,6	
Tempi consegna lavanderia	3,5	3,6	2,9	
Parrucchiera	3,8	3,5	3,7	4
Estetista	4	4	3,6	3,8



**Scala cromatica del livello di gradimento/efficacia/tempestività, ecc.**

1,00	Molto basso
2,00	Basso
3,00	Medio
4,00	Alto
5,00	Molto alto
	Domanda non presente nei questionari

**ACCUDIMENTO**

Tutte le categorie di intervistati concordano in ge-

**DOMANDE APERTE:**

La seguente tabella sintetizza gli aspetti del Cerino Zegna più apprezzati da chi ha risposto a questa domanda aperta. Cerino Zegna – Opinione generale - Domanda aperta: aspetti maggiormente apprezzati della residenza.

FAMILIARI	OSPITI	OPERATORI	VOLONTARI
<b>Professionalità*</b> 18	<b>Accoglienza*</b> 4	<b>Progettualità*</b> 2	<b>Accoglienza*</b> 6
<b>Accoglienza*</b> 17	<b>Animazione*</b> 1	Organizzazione 1	<b>Pulizia*</b> 3
Rapporti con personale e dirigenza 11		Rapporti con ospiti 1	<b>Animazione*</b> 2
<b>Parco*</b> 10		Formazione prof. 1	<b>Parco*</b> 1
<b>Struttura e location*</b> 8		Varietà iniziative 1	<b>Struttura*</b> 1
<b>Pulizia*</b> 6		Ambiente 1	<b>Professionalità*</b> 1
Orari 1		<b>Parco*</b> 1	Collaborazione 1
Miglioramento continuo 1		Qualità 1	Conforto religioso 1
Cibo 1			Bar 1
<b>Progettualità*</b> 1			

La seguente tabella sintetizza gli aspetti del Cerino Zegna migliorabili. Cerino Zegna – Opinione generale - Domanda aperta: quali consigli darebbe per migliorare la qualità della vita nella struttura?

FAMILIARI	OSPITI	OPERATORI	VOLONTARI
<b>Più personale</b> 11	<b>Migliorare rapporti e assistenza</b> 1	<b>Più personale</b> 3	<b>Più personale</b> 1
<b>Migliorare rapporti e assistenza</b> 8	<b>Migliorare lavanderia*</b> 1	<b>Migliorare rapporti e assistenza*</b> 1	<b>Migliorare rapporti e assistenza*</b> 1
<b>Migliorare lavanderia</b> 5			<b>Più attività*</b> 1
Ridurre la retta 4			Ascensori più ampi 1
Allungare gli orari 3			
<b>Più attività per ospiti*</b> 2			
Più spazio 1			
Migliorare dieta 1			
Ritardare h. alzata 1			
Più presenza direttore 1			

\*Gli asterischi segnalano gli aspetti maggiormente apprezzati da più categorie di intervistati



## Residenza Maria Grazia

### AMBIENTE

Nel complesso la percezione media rispetto alla qualità degli spazi della residenza è positiva per tutti, anche se in misura minore per gli operatori riguardo allo spazio personale degli ospiti e pulizia degli ambienti.

Familiari, operatori e volontari ritengono che gli anziani ospitati nella residenza usufruiscano poco o per niente del giardino, mentre al contrario gli ospiti affermano di passarvi frequentemente il tempo.

Infine la temperatura ambiente riscuote il gradimento quasi unanime degli ospiti.



### VITA IN STRUTTURA

Per quanto riguarda il modo in cui si sentono gli anziani nella struttura, le risposte sia dei familiari e degli ospiti stessi concordano nell'affermare che si sentono "accuditi e sereni" oppure "più tranquilli".

**Autonomia:** piuttosto concorde è l'opinione degli intervistati sulle possibilità da parte degli ospiti di personalizzare la propria stanza: ciò avviene "frequentemente" o "quasi sempre", salvo quando l'anziano non è in grado di decidere autonomamente.

**Privacy:** piuttosto condivisa tra tutti gli intervistati è la convinzione che la struttura sia in grado di garantire la e la sicurezza degli ospiti. Altrettanto positive sono le risposte degli ospiti, riguardo alla tempestività nell'accompagnamento in bagno, al rispetto del pudore e della riservatezza durante l'igiene personale, alla velocità con cui viene svolta.

**Attività:** per famigliari ed operatori sono adeguate alle precedenti abitudini degli ospiti, mentre i volontari esprimono un'opinione più critica, ritenendole appena sufficienti.

**Orari:** le risposte rispetto a quando gli anziani preferirebbero alzarsi ed andare a dormire sono differenziate:

	Si alzano		
	Dopo	Prima	Non so / non risp.
Familiari	20%	7%	73%
Ospiti	26%	0	74%
Operatori	38%	12%	50%
Volontari	12%	0	88%

	Vanno a dormire		
	Dopo	Prima	Non so / non risp.
Familiari	10%	3%	87%
Ospiti	26%	0	74%
Operatori	12%	25%	63%
Volontari	12%	12%	76%



### LIVELLO D'INFORMAZIONE

**Piano di Assistenza Personalizzato:** il livello d'informazione al riguardo è piuttosto diffuso tra tutte le categorie, con l'unica eccezione degli anziani stessi.

**Presenza volontari:** tutti i familiari hanno affermato di essere al corrente della loro presenza all'interno della residenza, ma quasi la metà non è informata su quale siano le loro attività.

**Abbonamenti:** insufficiente risulta essere il livello d'informazione sulla possibilità da parte degli ospiti di abbonarsi a giornali e, tra gli ospiti, di avere la televisione in camera.

**Psicologa:** molto carente è l'informazione circa la presenza costante di una Psicologa presso la Residenza.





## COINVOLGIMENTO

L'ultima domanda di questa sezione chiedeva a familiari, operatori e volontari quale fosse e quale dovrebbe essere il coinvolgimento dei parenti all'interno del nucleo.

## PERSONALE

**Sia i familiari che gli ospiti manifestano il proprio gradimento sia rispetto a garbo e gentilezza degli operatori nei loro confronti, che per quanto riguarda la qualità dell'assistenza garantita da parte delle principali figure professionali della struttura.**

**Sia familiari che operatori giudicano utile o indispensabile la presenza di un tutor. Ad eccezione degli ospiti, le altre categorie ritengono che il numero degli operatori non sia adeguato.**

## I SERVIZI

Tabella esplicativa:

### Residenza Maria Grazia – Opinioni sui servizi Media del gradimento dei seguenti servizi

	Familiari	Ospiti	Operatori	Volontari
Orario di apertura uffici	Ritenuto adeguato dall'87% intervistati			
Manutenzione	3,2	4,3	2,9	
Attività/aiuto volontari	3,7	4,3	4	
Gradimento cibo	3,8	4,3	3,9	3,6
Varietà cibo	4	4,3	3,6	4

Lavanderia	3	4,3	2,6	
Tempi consegna lavanderia	3	4,3	2,9	
Parrucchiera	3,8	4,3	3,6	4,3
Estetista*	3	4,3	2,5	4,1

\*Quest'ultimo giudizio probabilmente è dovuto al fatto che la rilevazione ha coinciso con problemi di adattamento dell'estetista ad un'utenza molto anziana.

### Scala cromatica del livello di gradimento/efficacia/tempestività, ecc.

1,00	Molto basso
2,00	Basso
3,00	Medio
4,00	Alto
5,00	Molto alto
	Domanda non presente nei questionari

## ACCUDIMENTO

Familiari, dipendenti e volontari concordano in generale sul fatto che l'accudimento degli ospiti sia quasi esclusivamente a carico della struttura.

## OPINIONE GENERALE

**Il giudizio complessivo sulla Residenza Maria Grazia da parte di tutte le categorie è più che sufficiente, con un maggior gradimento espresso dagli ospiti.**

**Inoltre, secondo i familiari, e soprattutto i volontari, suggerimenti, critiche e lamentele vengono presi in considerazione.**

## DOMANDE APERTE:

La seguente tabella sintetizza gli aspetti della residenza Maria Grazia più apprezzati da chi ha risposto a questa domanda aperta. Residenza Maria Grazia – Opinione generale - Domanda aperta: aspetti maggiormente apprezzati della residenza.

FAMILIARI	PERSONALE	VOLONTARI
<b>Cordialità</b> 10	Personale 2	<b>Cordialità</b> 3
Tranquillità 4		Apprezzamento per lavoro volontari 3
Professionalità 4		Orari 1
<b>Struttura</b> 4		Struttura 1
<b>Collaborazione</b> 1		Collaborazione 1
Ordine 1		Spazio esterno 1
Pulizia 1		Partecipazione attività esterne 1
		Tanti volontari 1
		Disponibilità direzione 1



**La seguente tabella sintetizza gli aspetti della residenza Maria Grazia migliorabili. Residenza Maria Grazia – Opinione generale** - Domanda aperta: quali consigli darebbe per migliorare la qualità della vita nella struttura?

FAMILIARI		PERSONALE	VOLONTARI		
<b>Più operatori</b>	<b>3</b>	<b>Più operatori</b>	<b>4</b>	<b>Più operatori (qualificati)</b>	<b>2</b>
Anziani più spesso fuori	3			Nuove attività di animazione	1
Più coinvolgimento di ospiti più compromessi in attività	2			Più collaborazione tra volontari e personale	1
Sedie esterne inadeguate	1			Più volontari operativi	1
Musica nella struttura	1			Più cura fisioterapica	1
Più coinvolgimento familiari	1			No cambio tutor	1
Più presenza del medico	1			Lavoro OSS più qualificato	1
Più aerazione	1				
Raccogliere storie di vita	1				
Riparare passaggi esterni	1				

## Esiti Verifica Marchio Q&B

Il **marchio qualità & benessere**® è uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali basato su un approccio innovativo che pone al centro:

- il punto di vista dell'utente
- la comunità
- il confronto

Il livello di qualità delle prestazioni erogate è misurato attraverso 104 indicatori strutturati su 12 fattori corrispondenti ad altrettante dimensioni significative per la qualità della vita ed il benessere degli anziani non autosufficienti.

Il sistema di valutazione prevede quattro tipologie di analisi: verifica documentale, osservazione diretta, interviste con utenti e focus group tra operatori.

**L'esito di tale processo è per noi qualcosa di più di uno strumento di valutazione, è un orizzonte di valori che guida il nostro lavoro e anima l'impegno comune di tutte le strutture aderenti al marchio.**

Il Cerino Zegna, per il terzo anno consecutivo, si è impegnato al fine di mantenere i criteri qualitativi

richiesti per la partecipazione al suddetto Marchio. La commissione di Verifica Esterna è stata presente in Struttura per tutta la giornata di venerdì 25 gennaio 2013 ed ha confermato, la validità della valutazione da noi effettuata per l'anno 2012.

### PUNTI DI FORZA RILEVATI

I fattori che risultano caratterizzati dai migliori risultati sono:

- **Socialità**, emerge una forte interazione con il territorio attraverso strumenti di comunicazione efficaci quantitativamente e qualitativamente
- **Confort**, messa a disposizione del parco con relative opportunità offerte sia ai residenti che al territorio
- **Rispetto**, utilizzo e percezione da parte dei residenti di buone prassi a tutela della privacy

### BUONE PRASSI DA SEGNALARE

- **Organizzazione trimestrale del Consiglio Azzurro** nel quale i residenti possono esprimere valutazioni sui principali aspetti della vita della residenza e proporre modifiche organizzative che vengono recepite.
- **Presenza del Mercato** bisettimanale interno gestito dai Volontari
- **Utilizzo della "Stanza Bianca"** per residenti con disturbi comportamentali





### AREE MIGLIORABILI

- **Libertà**, per gli aspetti che riguardano la gestione personale del denaro degli ospiti e la possibilità di ridurre le contenzioni.

A questo proposito per l'anno in corso è già stato attivato il progetto "Libertà, sicurezza e metodo" che coinvolgerà Familiari, Dipendenti, Volontari ed anche Medici.

- **Operosità**, per gli aspetti che concernono la progettazione delle attività proposte agli utenti. A questo proposito ci siamo attivati per riprendere la raccolta delle storie di vita utilizzandole come premessa all'attività di progettazione individualizzata per potenziare e rafforzare la formalizzazione e la rivalutazione delle iniziative proposte.

- **Affettività**, per l'aspetto che riguarda la regolamentazione della presenza di animali in Struttura.

A questo proposito l'Ente sta valutando l'opportunità di definire una progettazione specifica in merito.

### CONSIDERAZIONI ED OSSERVAZIONI

A conclusione riportiamo le note lasciateci dalla Commissione esterna in sede di verifica.

*"La visita si è svolta in un clima molto sereno e collaborativo, nel rispetto del programma di verifica e delle richieste espresse dalla residenza.*

*Il pranzo si è svolto regolarmente così come l'osservazione ambientale.*

*Il gruppo di audit ha apprezzato particolarmente l'originalità dello stile di gestione, l'attenzione e la cura per gli ambienti di vita, individuali e collettivi, l'igiene e la pulizia e la tranquillità percepita nonché la tensione organizzativa volta alla centralità del residente.*

Rispetto è ...

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

*Il clima del focus con i RESIDENTI è stato sereno e partecipato.*

*Non vi erano elementi di disturbo, la sala era idonea, spaziosa e luminosa.*

*Il principali elementi emersi sono stati:*

- assenza di criticità negli argomenti trattati.
- nei confronti del personale sono stati espressi apprezzamenti sul rispetto e la disponibilità e vi è comprensione riguardo ai carichi di lavoro che non sempre permettono risposte tempestive.
- risulta particolarmente apprezzata la possibilità di incidere su modifiche organizzative tramite la partecipazione al Consiglio Azzurro.

*Il Focus Group con il PERSONALE è avvenuto in un clima molto sereno e collaborativo.*

*Vi era la presenza di alcuni elementi dominanti, portatori di valori professionali positivi.*

*La sala era idonea, spaziosa e luminosa.*

*Le metafore emerse in ordine decrescente sono state: Squadra, Seconda Casa e Famiglia.*

*I principali elementi emersi sono stati:*

- forte senso di appartenenza
- alto livello di motivazione e di cultura assistenziale orientata alla personalizzazione
- apprezzamento della possibilità di operare in autonomia per obiettivi nella consapevolezza di essere sostenuti da una solida rete organizzativa."

## Esiti Verifica ISO 9001 per l'anno 2012

Il Cerino Zegna dal 2005 è inoltre certificato ISO 900: la certificazione di qualità ISO 9001 è la qualifica necessaria a dimostrare l'organizzazione e la competitività dell'Azienda.

Essere certificati ISO 9001 significa garantire una buona gestione organizzativa ed il rispetto dei requisiti per i propri prodotti e servizi.

Il nostro Ente ha scelto di assoggettare a tale controllo annuale tutti i processi di "progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, alberghieri, riabilitativi, sanitari e socializzanti, di tipo residenziale e semiresidenziale, offerti a persone non autosufficienti e parzialmente autosufficienti, erogati anche all'esterno".

La qualità valutata da tale certificazione non è così immediata per la nostra utenza, perché riguarda soprattutto aspetti documentali ed organizzativi.

Per coloro che frequentano il Cerino Zegna e vi dimorano, è certo prioritario verificare l'adeguatezza del cibo, piuttosto che la tempestività della risposta alle richieste dell'ospite; per questo è importante segnalare il costante impegno dell'Ente anche su tale aspetto che garantisce omogeneità e controllo dei servizi erogati.

## PUNTI DI FORZA

Il personale coinvolto ha dimostrato collaborazione e chiarezza circa l'applicazione del sistema di gestione per la qualità della struttura. La verifica ha evidenziato che le istruzioni operative del Sistema Gestione Qualità sono lette e verificate da ciascuna funzione per le parti di pertinenza, con riscontro nelle considerazioni/richieste di aggiornamento.

Si segnala, soprattutto per la sede di Occhieppo, un migliorato utilizzo del sistema informatizzato per la Cartella Socio Sanitaria Informatizzata, anche per l'aspetto di analisi dei dati.

L'organizzazione ha correttamente pianificato i processi principali e di supporto e tutti i documenti del SGQ, grazie alla messa in rete, risultano fruibili presso tutti i reparti.

Gli strumenti di gestione assicurano alle parti interessate (ASL, utenti e loro familiari) un livello qualitativo dei servizi soddisfacente con il vigente dispositivo regionale e nazionale e con la carta dei servizi.

Il monitoraggio e controllo sono commisurati alle criticità dei processi: a questo riguardo, l'organizzazione continua ad applicare il Marchio Qualità e Benessere, che analizza a fondo ogni processo e ricava da ognuno indicazioni per le azioni di miglioramento.

## AREE MIGLIORABILI

Alla luce di quanto verificato, si ritiene importante segnalare che:

- Pur essendo migliorato l'utilizzo del software CSS viene ancora sottoutilizzato da alcune categorie professionali, che ne impediscono il fruimento in tutte le sue potenzialità.
- Permane una certa lentezza a segnalare/eliminare/gestire la modulistica non certificata
- Si nota una difficoltà generalizzata rispetto alla registrazione delle non conformità, la qual cosa si ripercuote nel tempismo di azioni preventive e/o correttive.

# Rubrica "Lo sai che..."

## Presentazione ricerca Alzheimer

19 settembre 2012  
Sala Fondazione Cassa  
di Risparmio di Biella

*Non so chi sono, ma sono viva.*

*Ho molti anni, credo.*

*Le persone di questa famiglia mi pare di conoscerle, a volte.*

*Ci sono una donna ed un uomo, lei mi è più familiare, mi ricorda qualcosa.*

*Quando chiedo: "Chi siete?", mi rispondono "Dai nonna, falla finita!" .*

*Ma se la faccio finita, non ci sono più.*

*Sono persa, non trovo la mia storia da nessuna parte.*

*Queste parole che penso non so quasi mai dirle, mentre le immagino se ne vanno.*

*Non so i nomi di queste persone. Vorrei ricordare, ma resto nel silenzio profondo, senza immagini e senza memoria.*

*Le Parole Scappate  
Arianna Papini*

L'allungamento della vita della popolazione sta catalizzando un profondo cambiamento all'interno dei sistemi socio-economico, culturale, sanitario e familiare, a cui risulta necessario rispondere attraverso l'attivazione di servizi ed interventi assistenziali integrati. Emerge la necessità di una rivisitazione della cultura degli anziani in linea con il cambiamento in atto, a partire dalla stratificazione degli stili di vita e dall'aumento del numero delle persone anziane attive e produttive.

L'idea basilare quindi che ha sorretto l'impianto progettuale è che il modello di welfare che una società avanzata può darsi deve essere tale da consentire al cittadino di concorrere alla definizione delle modalità di soddisfacimento dei suoi bisogni con una conseguente migliore qualità di vita. Il progetto quindi attraverso processi di cooperazione in ambito sociale e istituzionale ha coinvolto importanti amministrazioni locali e del privato



sociale delle aree comaschi/ticinesi confinanti, il tutto attraverso laboratori di formazione ed elaborazione/sperimentazione di nuovi modelli di sussidiarietà italiana e svizzera.

Il progetto si è mosso da un'ottica di cooperazione transfrontaliera coerente con gli intenti della U.E. (Lisbona 2000), del POR Lombardia (2007/2013), del P.O Italia/Svizzera (2007/2013).

In particolare sussidiarietà e cooperazione transfrontaliera sono stati i principi ispiratori del Progetto CoopSussi, il cui capofila è stato il Comune di Como, con il preciso intento di dare risposte ai bisogni e sviluppare sinergie tra il sistema pubblico e le realtà sociali, nel contesto assai delicato di un welfare modernamente inteso e caratterizzato da prioritaria attenzione alla persona.

Lo strumento operativo principe in questo progetto è stato quindi il laboratorio, cioè un ambito di lavoro, approfondimento, scambio di buone pratiche e, soprattutto, reciproco arricchimento. CoopSussi, avviato nell'anno 2009, è stato ricco di questi intenti e momenti.

In generale l'attenzione è stata rivolta ai grandi temi sociali quali giovani, donne, ma l'area degli anziani non autosufficienti con particolare attenzione alla malattia di Alzheimer ha trovato spazio ed interesse muovendosi dai problemi centrali della malattia e cercando, di conseguenza, risposte utili ed applicabili alla quotidianità.

L'ente Cerino Zegna è stato quindi orgoglioso di poter partecipare a questa ricca opportunità fornita dal Comune di Como, sviluppando una serie di relazioni non solo con il territorio biellese di appartenenza ma con tutti i partner del progetto, ciascuno con le proprie caratteristiche, realtà ed esperienze.

Il Laboratorio Anziani ha attirato e realizzato area di ricerca sulle risposte date a persone anziane affette da Demenza Alzheimer, modulate rispetto all'andamento della patologia e sulla continuità del sostegno alla persona ed alla famiglia, trasferendo metodi ed interventi per sperimentare modelli di partnership pubblico/privato e del coinvolgimento delle famiglie, accrescendo conoscenza e competenze di professionisti del settore, il tutto all'interno di una patologia che, per le sue dimensioni, si presenta come una delle emergenze sanitarie più importanti che la nostra società moderna si trova ad affrontare.

L'obiettivo dell'indagine nell'ambito biellese è stato quindi inquadrare la situazione nello specifico contesto geografico-culturale, evidenziando la relativa diffusione della Malattia di Alzheimer con distribuzione strutture territoriali, opportunità di cura, associazioni familiari.

Un secondo obiettivo posto era raggiungere un quadro articolato dei bisogni sulla scorta dei quali,

esaminando la prospettiva di operatori e figure impegnate sul campo, formando risposte utili e pratiche. Tale laboratorio si è inoltre avvalso di visite di valutazione e trasferibilità di buone pratiche con particolare riguardo alla missione in Olanda, in Canton Ticino nonché Emilia Romagna e Lombardia.

Sulla base dell'indagine sui servizi e bisogni territoriali, a cascata si è iniziata a promuovere una fase sperimentale con un primo approccio rivolto a persone/famiglie, ad esempio il Caffè Alzheimer. Al termine delle missioni e dopo analisi documentazione acquisita su buone pratiche, si sono poi organizzati momenti di riflessione comune finalizzati alla elaborazione di un modello innovativo con materiale informativo a supporto delle famiglie e dei servizi.

La ricerca è risultata quindi un aiuto a tutto il territorio ed agli interessati, ASL, Case di Riposo, Comunità, offrendo dati più chiari ed affidabili con molteplici spunti di riflessione.

La creazione di nuove sinergie di rete e la costituzione di un gruppo di coordinamento avranno così l'obiettivo di sviluppare nuovi interventi innovatori, il tutto attraverso la fattiva collaborazione tra ASL, AIMA, Scienze Sociali, volontariato, avendo sempre come missione la cura e la centralità delle persone affette da demenza ma anche rivolgendosi a tutte le figure operanti sul caso.

**Dr. Marco Cattaneo, Direttore Sanitario**

## Rotary Club Orta San Giulio: Progetto sociale 2011-2012 a favore degli anziani istituzionalizzati Vita agli anni e non solo anni alla Vita

"Vita agli anni e non solo anni nella Vita", nasce dalla consapevolezza che l'invecchiamento della popolazione è un fenomeno progressivo che caratterizza le società occidentali.





L'obiettivo di questo progetto è quello di offrire al personale operante nelle Strutture un percorso formativo capace di ottimizzare la risposta sanitaria ed assistenziale verso l'anziano, non solo attraverso la conservazione dell'autonomia della persona, intervenendo sui più importanti fattori di rischio quali:

### Area Nutrizionale:

L'alimentazione dell'anziano ha assunto in questi ultimi anni, un'importanza sempre più rilevante sia in campo sanitario che socio-economico.

Scopo dell'area nutrizionale nel progetto è stato quello di condurre un'attenta analisi oggettiva rispetto all'aspetto dietetico che in ambito geriatrico riveste un ruolo funzionale, ma anche emotivo, legato agli aspetti del vissuto dell'anziano.

### Area motoria:

alle strutture partecipanti è stato sottoposto un questionario su tipologia degli ospiti, operatori coinvolti a modalità di approccio motorio terapeutico. Contestualmente si è proposto una sintesi di "modello Operativo" con programma di trasferimento di competenze dal fisioterapista alle diverse tipologie di operatori.

### Area Psicologica:

il progetto "Vita agli anni e non solo anni alla vita" intervenendo sulla qualità dell'esistenza degli anziani inseriti in struttura residenziale, ha offerto l'opportunità di catalizzare l'attenzione generale sul tema delle demenze e della involutività psico-organica.

Le fasce anziane fragili rappresentano la maggioranza e tra queste troviamo appunto gli anziani residenti in struttura. E proprio in tale area che si deve intervenire così che coloro per i quali esiste ancora uno spazio di vita, la vita vada sostenuta e rinforzata.

L'ampiezza del materiale disponibile ci ha orientato ad un approccio più diretto, utile e pratico, che riguardasse l'altro volto della demenza, che partisse dall'analisi delle frustrazioni, delle paure, delle varie esperienze professionali, ma soprattutto umane e che fosse più incline ad alcuni bisogni autenticamente

formativi del personale che quotidianamente opera con persone anziane affette da decadimento cognitivo prestazionale.

Nel progetto sono state coinvolte 10 strutture protette, comprendenti in totale circa 1000 anziani, tra cui il nostro Ente.

*Promotore del progetto l'Associazione Onlus A.V.O. di Borgomanero*

## Le nostre ultime realizzazioni

**Installazione di un impianto audiovisivo** presso il settore di residenzialità Alzheimer, con un impegno di spesa di circa Euro 60.000

Al fine di garantire maggior sicurezza agli ospiti di tale settore ed al contempo poter raccogliere informazioni utili alla personalizzazione dell'assistenza, in caso di criticità, a giugno 2012, abbiamo realizzato un sistema di telecamere collocate negli spazi di soggiorno e nei corridoi, che rimandano le immagini delle 24 ore. Nelle camere, invece, sono state posizionate telecamere utilizzabili come sensori di movimento, in modo da garantire un maggior controllo per ospiti vagabondanti.

**Finger food:**  
**una strategia per favorire l'autonomia e la qualità della vita negli anziani con deterioramento cognitivo.**

Il Finger Food consiste in alimenti che possono essere portati alla bocca direttamente con le mani senza l'ausilio delle posate. I pasti sono stati pensati per essere mangiati con le mani in completa autonomia, i cibi sono sempre proposti in ciotole colorate, per stimolare anche il senso della vista e in porzioni piccole in modo da facilitarne l'ingerimento.

Uno degli aspetti qualificanti di tale iniziativa è l'attenzione posta al mantenimento dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana, stimolando e supportando la persona e promuovendo le abilità funzionali residue.

L'alimentazione, come le altre attività di base che ognuno di noi compie quotidianamente, è condizionata dall'integrità:

- delle capacità cognitive, riconoscere il cibo e gli utensili, prestare attenzione al pasto,
- delle capacità comportamentali apatia, agitazione, allucinazioni visive, deliri,
- delle capacità funzionali limitazioni osteoarticolari o motorie della mano,



per cui un deficit in alcune di queste aree o in tutte rende impossibile alimentarsi da solo e in modo soddisfacente sia sul piano nutrizionale che del gusto.

Per questi motivi, in molti casi il momento del pasto diventa particolarmente critico e può di per sé scatenare comportamenti agitati o aggressivi e contribuire a determinare nel tempo uno scarso apporto nutrizionale fino alla malnutrizione. Assistere l'anziano con queste limitazioni è un aspetto molto importanti da sorvegliare.

In tali situazioni diventa indispensabile ricorrere a strategie volte a compensare, con una logica di tipo protesico, i deficit cognitivi, comportamentali e funzionali rendendo l'attività più semplice, più gradevole e in definitiva più gratificante perché compiuta senza dipendere dagli altri.

La strategia che è stata messa in atto, grazie alla collaborazione tra i professionisti del settore con il servizio di ristorazione Azienda SODEXO\* S.p.A. Italia, è rappresentata dall'introduzione di una diversa modalità di preparazione e presentazione del cibo che si realizza nel "Finger Food" con lo scopo di valorizzare le competenze residue della persona e consentirle di alimentarsi con le mani e in completa autonomia.

**Installazione di un sistema di sollevamento a binario** presso tutte le camere del reparto Mucrone settore Alta, Media Bassa intensità assistenziale, con un impegno di spesa di circa € 50.000.

Il sistema di sollevamento binario Roomer è leggero e sicuro da manovrare anche in ambienti di piccole dimensioni e non comporta alcun ingom-

bro al suolo, inoltre i sistemi di fissaggio e collegamento tra i binari permettono tali realizzazioni senza alcuna opera muraria. Tale innovazione comporta per il personale, una maggior praticità e ottempera ai dettami della vigente normativa Decreto 81 in materia di Sicurezza – Rischio movimentazione carichi – oltre che agevolare le operazioni di sollevamento e movimentazione degli ospiti in camera da letto e da questa al bagno.

Il funzionamento è garantito da un modulo di batterie ricaricabili, sono disponibili diversi tipi di imbragature, a seconda dell'utilizzo specifico: per igiene, per deambulazione assistita, ecc.

## Libera Banda

### Negli anni 2010 e 2011

al Cerino Zegna l'animatore supportato dal musicoterapeuta Ernesto De Martino, hanno tenuto diverse sessioni di musicoterapia.

Durante alcuni di questi incontri si sono registrate le "libere espressioni" di alcuni degli ospiti partecipanti: ne è nato un **compact disc**.

**Unico scopo di questo lavoro è valorizzare l'impegno dei nostri Ospiti e di tutti gli Anziani residenti in Struttura, rendendo concreto il valore delle loro potenzialità, in questo caso la creatività.**

In un secondo momento la Psicomotricista che opera nell'Ente, ha fatto ascoltare ad alcuni anziani affetti da demenza, i brani di questo cd, dando loro la possibilità di creare liberamente disegni.

IN COLLABORAZIONE CON IL PATROCINIO DI COME CONFERENTE DI



**AL MUSEO DEL TERRITORIO - BIELLA**

# AUDIO ESPOSIZIONE

**18 | 19 | 20 aprile 2013**  
giovedì | venerdì | sabato

**INVITO**  
Siete invitati alla Conferenza di presentazione della Audio Mostra "La musica, il tratto, la mente". Sarà presentato il compact disc "Musica nel vento" realizzato dalla LIBERA BANDA [gli Anziani della Residenza Cerino Zegna Onlus di Occhieppo Inferiore].



## Libera Banda

MUSICA NEL VENTO

**PROGRAMMA:** giovedì 18 aprile ore 17,00 Conferenza con la partecipazione di Franco Ferlisi Presidente AIMA [Associazione Italiana Malattia di Alzheimer] – Biella; Prof. Ernesto De Martino musicoterapeuta; Dott.ssa Nicoletta Bocca psicomotricista. A seguire inaugurazione della Audio Esposizione da parte del Sindaco della città di Biella prof. Donato Gentile insieme al Presidente dell'Opera Pia A.E. Cerino Zegna Onlus Rodolfo Caridi e al Direttore Generale dell'Opera Pia A.E. Cerino Zegna Onlus Paola Garbella. La Audio-Mostra sarà aperta venerdì 19 aprile dalle 9,00 alle 17,00 per le scuole e dalle 17,00 alle 19,00 al pubblico. Sabato 20 aprile apertura al pubblico dalle 10,00 alle 19,00.



## Per il benessere dell'operatore

Il Cerino Zegna, orientato alla valorizzazione delle proprie risorse umane come condizione primaria per il miglioramento dei servizi e della qualità di vita degli utenti-anziani, nell'anno 2005, ha realizzato un progetto atto a promuovere la salute del personale e dell'organizzazione in cui il personale opera.

**Per "valorizzazione delle risorse umane"** si intende non solo l'offerta di un inserimento lavorativo accompagnato, da garanzie di igiene e sicurezza e di un'offerta formativa per l'aggiornamento continuo delle conoscenze, ma anche di **spazi per occuparsi della salute dei lavoratori**.

**Per "Benessere dell'operatore ovvero Benessere organizzativo"**, si intende la capacità di un'organizzazione di mantenere e **promuovere il più alto livello di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori**.

Si pongono quindi le basi per orientare una gestione delle risorse umane che passi da una **"protezione della salute" ad una "promozione della salute"**, con ricadute sensibili a livello del benessere generale: dell'organizzazione, delle persone che ci lavorano e, quindi, degli utenti.

### Iniziative trasversali: 2002 - 2012

All'interno del progetto, negli anni dal 2005 ad oggi, si sono proposte delle iniziative trasversali rivolte a tutto il personale dell'Ente:

- "In palestra insieme" ha permesso ai lavoratori di avere un'ora settimanale gratuita di ginnastica tenuta da un fisioterapista. Avendo avuto successo, tale proposta è stata ripetuta in tre tranches di tre mesi l'una, per un totale di nove mesi di attività fisica.
- "Training Autogeno Base", volto appunto al rilassamento e all'acquisizione di tecniche per ridurre lo stress.
- Collaborazione con una società sportiva locale che offre la possibilità a tutto il personale di recarsi in palestra gratuitamente anche tutti i giorni svolgendo attività varie (es. spinning, corpo libero, stretching, ecc.)
- benefit aziendali, offerti in collaborazione con

alcune aziende di zona recanti sconti o agevolazioni. Il riscontro positivo ne è determinato dal fatto che per il 2012 altri esercizi commerciali hanno dato la loro disponibilità all'iniziativa.

### Iniziativa trasversale: 2013 Fondo Edo Tempia

A partire da maggio 2012 si sono presi contatti con il Fondo Edo Tempia. È stato firmato un patto d'intesa per la prevenzione oncologica aziendale.

Sono stati organizzati due eventi informativi plenari sulla prevenzione primaria, secondaria e screening, in data 26 giugno e 10 luglio, tenute dal Direttore Sanitario della Fondazione Edo Tempia Dr. Bagnasacco.

Dal giorno 10 luglio, e per tutto il mese, è stato posizionato nel parco Caraccio del Cerino Zegna il Camper della Fondazione per effettuare le visite di prevenzione.

Tali visite sono state riprese anche nel mese di Settembre.

Numero di visite effettuate:

- Visite dermatologiche: n. 37 persone visitate
- Visite otorinolaringoiatriche: n. 39 persone visitate
- Visite senologiche: n. 32 persone visitate.

A riscontro della numerosa partecipazione, sia alla "lezione plenaria" che alle visite specifiche, del personale (140 dipendenti), dei volontari (più di 100) e dei famigliari dei nostri ospiti, l'Amministrazione dell'Ente si è già attivata per una ripetizione dell'iniziativa.

**Con l'occasione si ringrazia tutto lo staff che ha lavorato per la buona riuscita dell'esperienza, e un doveroso grazie ai Medici che prestando la loro opera a titolo gratuito, offrendo un servizio utile alla popolazione.**

*Amministrazione Opera Pia Cerino Zegna*





# Rubrica Oblazioni e Donazioni

(gennaio - dicembre 2012)

Oblatori	Euro	Utilizzo
Ass. Volontariato "Amici del Cerino Zegna":	2.000,00	Acquisto poltrona a culla per ospiti
Fondazione CRB:	1.000,00	Stampa Ricerca Alzheimer
Parenti Enrico Bena Nella:	200,00	Fondo Polo Alzheimer
Parenti Giovanna Visentin:	1.933,00	
Sig. Turinetti	200,00	
In memoria Coppa Oreste	150,00	
Sig. Gallinotti	10,00	
Sig. Balbo	30,00	
Sigg. Martinetto e Dessi	20,00	
Parenti Acquadro	562,95	
Sig.ra Paola Garbella	50,00	
Sig.ra Fiorentina Pollet	1.000,00	
Sig.ra Daniela Mancuso	23,00	
Duo Lores	50,00	
Parenti Ada Macchetto	1.800,00	
Oblazione Ermenegildo Zegna	10.000,00	
Oblazione Borsetti srl	1.000,00	
Oblazione	30,00	CD Libera Banda Parenti
Parenti Delia Meneghini Parenti	20,00	
Laura Bordone	578,00	Oblazione libera

**Un sentito ringraziamento da parte di tutti noi va:**

- a Zelia Monteleone, figlia della nostra ospite Ida Pelle, che, a ricordo della mamma ci ha donato una nuovissima carrozzella pieghevole dotata di cuscino anti-decubito; ha contribuito all'acquisto anche il Comitato Carnevale del quartiere Masarone di Biella;



- all'Associazione Humanitas di Cossato che ha omaggiato la Residenza Maria Grazia di Lessona e Cossato di due cyclettes utilizzate dagli ospiti per un progetto motorio, ed una poltrona reclinabile a più snodi.



## Servizio Amico

Quello nato nel 2012 come "Servizio di consulenza legale" a cura dell'Avv. Enrica Parlamento di Occhieppo Inferiore si ripropone quest'anno come "Servizio amico", al quale gli ospiti e i familiari degli stessi possono rivolgersi, previo appuntamento, per ottenere informazioni, pareri e delucidazioni su alcune questioni giuridiche e legali, connesse alla permanenza nella struttura e alle particolari condizioni fisiche e mentali di chi alloggia in essa.

Le consulenze prestate sino ad oggi sono state richieste per problemi legati alla cura degli interessi patrimoniali e non di chi, ospite della struttura, trovandosi in determinate e, a volte, gravi condizioni di salute psico-fisica, non è in grado di provvedere a se stesso.

Le possibilità che offre l'ordinamento giuridico italiano sono di diverso tipo e, al fine di prendere

una decisione consapevole e che risponda alle effettive esigenze del caso concreto, il servizio offerto si prefigge proprio, in primo luogo, di informare e, se richiesto, di guidare verso la soluzione più opportuna, ossia verso una scelta che sia consapevole, perché fondata su una corretta informazione.

Viene quindi offerta una concreta possibilità di essere informati e di conoscere che cosa l'ordinamento giuridico italiano permette di fare in determinate situazioni, per meglio tutelare le persone che sono in difficoltà.

Il nostro Ente è lieto di proporre ai propri utenti questo servizio GRATUITO (il primo incontro).

Chi fosse interessato contatti l'Ufficio Accoglienza per appuntamento con l'avv. Parlamento Enrica.

LA DIREZIONE GENERALE, **Paola Garbella**

## UN SOGNO NEL CASSETTO

**5x1000**  
condividiamo un sogno



**REALIZZIAMO INSIEME  
IL "POLO ALZHEIMER"**



Grazie al tuo contributo, questo sogno può diventare realtà

**Opera Pia A.E. Cerino Zegna Onlus**  
**C.F. 81065890022**

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