

## Sommario

### Focus sui Servizi Alberghieri

Paola Garbella, *Direttore Generale*

Pag 1

### Tecnologia e innovazione al servizio della salute: nuovo sistema di biancheria da letto

Pag 3

### "Dai vecchi metodi di lavaggio al nuovo sistema microchip"

Pag 4

### Miglioramenti in cucina: benessere, salute e gusto

Pag 5

### Libera banda: Musica nel Vento

Pag 6

### Vita agli anni e non solo anni alla vita

Dr. Marco Cattaneo, *Direttore Sanitario*

Pag 7

### Rubrica "Lo sai che..." ... sono state rinnovate tutte le divise del personale di assistenza?

Pag 8

### Kinaesthetics: un'esperienza che ti apre la mente

Pag 9

### Sconti su rette

Rodolfo Avv. Caridi, *il Presidente*

### Nuovo Servizio di consulenza legale

Pag 10

### Formazione per volontari BEN-essere per chi cura

Pag 11

### Attività Fisica Adattata: proficua collaborazione con l'Associazione Parkinsoniani Biellese Raccolta Fondi Polo Alzheimer

Pag 12

## Focus sui Servizi Alberghieri

Le Persone accolte per vivere in una "Casa di Riposo" vengono di norma indicate con nomi differenti a seconda dell'ottica con la quale si considerano ... c'è chi parla di OSPITI chi di CLIENTI chi di UTENTI chi di RESIDENTI chi di PAZIENTI/MALATI.

È ovvio come dietro questi nomi vi siano concezioni diverse ... quella assistenziale quella dell'impresa quella della Medicina ecc.

Una "casa di Riposo" che si ponga nella società come Ente organizzatore di una Comunità nella quale la PERSONA ANZIANA potrà essere accolta per diventare protagonista in essa, è evidente che utilizzerà prevalentemente il termine RESIDENTE insieme a PERSONA ANZIANO.

Ma per illustrare i SERVIZI GENERALI che caratterizzano il percorso di vita di una persona anziano residente in una struttura, è necessaria una sintesi tra tutte le sopracitate concezioni.

In pratica, nell'organizzare i principali servizi di tipo alberghiero che compongono i cosiddetti SERVIZI GENERALI (Ristorazione-Lavanderia-Pulizie), è fondamentale e importante ASCOLTARE i desideri dell'anziano accolto (il Residente) che partecipando alla spesa assume anche il ruolo di Cliente, ma usufruendo di compartecipazione della sanità pubblica assume anche il carattere di Utente e che rivestendo un rilievo sanitario ha spesso la caratteristica di Paziente/Malato.

Quindi primo compito delle residenze per anziani è saper far coincidere tutte queste concezioni per ottenere un risultato di servizio in grado di assolvere il più possibile a tutte queste esigenze insieme.

Da questa prima fase di studio ed identificazione del tipo di servizio cui si vuole dare vita, farà seguito la scelta della modalità dell'erogazione che potrà essere diretta o in appalto.

Per entrambe vi sono pro e contro, non esiste la soluzione ideale, certamente la dimensione della Residenza e la sua vocazione al naturale Core Business( il cuore dell'attività) cioè l'Assistenza diretta alla Persona, fanno optare, nella maggior parte dei casi, verso servizi generali in appalto a Imprese esterne solitamente altamente specializzate nel campo.

Se a questo si unisce poi la necessità di avere quanto più possibile costi certi unitamente a personale specializzato e formato per il servizio in questione, ecco come sempre più stia prendendo piede l'outsourcing di alcuni servizi soprattutto ristorazione, lavanderia, pulizia e sanificazione degli ambienti.

Anche altri servizi alla persona entrati ormai a pieno titolo nel novero dell'offerta agli anziani residenti delle strutture, quali la pettinatrice, l'estetista, la pedicure, il barbiere, vengono resi da professionisti in possesso della regolare licenza di esercizio



*Salone al piano terra, Residenza Cerino Zegna.*

quindi con la possibilità di emettere regolare ricevuta per la prestazione offerta in un ambiente dedicato all'interno della Residenza.

Si tratta tra l'altro di servizi fondamentali per conservare stili ed abitudini di vita dei residenti che richiamano alla esistenza di tutti noi; infatti sono sempre più presenti veri e propri negozi di parrucchiere, angoli benessere per estetiste e calliste, negozietti per piccoli acquisti, bar e ristoranti, ecc.

In questa ottica e con questi principi in questi anni si è lavorato al Cerino Zegna in modo da offrire ai residenti oltre l'assistenza tutelare sanitaria e riabilitativa, un buon livello di servizio alberghiero puntando su professionalità, gradevolezza, efficacia ed efficienza.

Nelle pagine che seguiranno si entrerà maggiormente nei dettagli anche descrittivi dei servizi soprattutto Ristorazione – Lavanderia – Pulizia, come sono organizzate e concepite nel nostro Ente sia nella struttura di Occhieppo Inferiore che in quella di Lessona.

Saranno sottolineate alcune peculiarità ed innovazioni che sono il punto di forza di questi servizi unitamente alle regole che ci servono per affrontare i punti di debolezza e gli eventuali disservizi che fanno parte di un sistema complesso quale è il servizio in una

Residenza per Anziani, consapevoli che il nostro stile è stato, e sarà sempre, quello del cercare costantemente l'innovazione in una ottica di miglioramento continuo.

**Paola Garbella**, *Direttore Generale*



*Camera da letto al piano terra, Residenza Cerino Zegna*





# Tecnologia e innovazione al servizio della salute: nuovo sistema di biancheria da letto



*Lenzuolo di nuova generazione*

All'Opera Pia A. E. Cerino Zegna il servizio di noleggio, lavaggio biancheria è affidato ad una Lavanderia industriale che offre un servizio accurato utilizzando prodotti innovativi, progetti specifici e tecnologia d'avanguardia per il lavaggio e il noleggio della biancheria di alberghi, ristoranti, cliniche, strutture ospedaliere e case di riposo nel nord ovest d'Italia. Utilizziamo quindi una linea di biancheria a noleggio studiata appositamente per il settore socio-sanitario, un sistema "su misura" chiamato "Sleep Knit - il letto che cura l'ospite".

Questo nuovo sistema garantisce:

- un **miglioramento del confort** per l'ospite in quanto le lenzuola annullano l'attrito e la frizione che favoriscono il decubito, il tessuto elasticizzato offre comodità e sollievo e la traspirabilità garantisce alte capacità termoregolanti. Il materiale risulta da una particolare lavorazione della maglia di jersey che all'interno, a contatto con l'ospite è al 100% cotone, per dare un perfetto comfort mentre all'esterno è 100% poliestere che garantisce durata e resistenza nel tempo. Questo tipo di materiale mantiene fermo il lenzuolo sul materasso riducendo notevolmente il decubito.

- **benefici per gli operatori** in quanto è più facile e veloce il rifacimento dei letti; permette all'operatore di contenere il tempo necessario al rifacimento e riassetto dei letti. Una sola persona è in grado di svolgere autonomamente tutte le operazioni con notevole facilità.

- **benefici per la salute** in quanto offre un letto completamente igienizzato con l'eliminazione di coperte di lana e copriletto insalubri.

Inoltre:

- il tessuto è morbido e rimane composto grazie alla sua costruzione con gli angoli,
- piegature e grinze completamente eliminate, riducono al minimo le piaghe da decubito,

- l'esclusiva confezione del lenzuolo superiore semi-elasticizzato, disegnato per dare più spazio alle caviglie e ai piedi, elimina i fastidiosi effetti dell'equinismo,
- grazie alla grande traspirabilità il letto rimane più asciutto ed in ordine rispetto alle lenzuola tradizionali,
- Sleep knit cura con il colore in base ai principi della cromoterapia, tecnica terapeutica che sostiene che i colori siano in grado di influenzare a livello fisico ed emotivo,

Ciò che risulta essere davvero innovativo è il materiale di cui sono composte le lenzuola, le coperte e le traverse: si tratta di cotone e poliestere che li rende molto soffici al tatto, adattabili e quindi molto confortevoli per l'ospite. Il lenzuolo sotto ha 4 angoli facili da sistemare e con un notevole risparmio di tempo per il rifacimento del letto. Il lenzuolo sopra ha una piega in fondo che permette di lasciare il libero movimento dei piedi evitando arrossamenti e il cosiddetto "piede equino". La coperta/copriletto è leggerissima, trattiene la temperatura del corpo pur essendo traspirante. Il tutto in una gamma di colori tenui, delicati e abbinabili. La traversa rappresenta il punto di forza in quanto risulta composta di un materiale di poliestere che trattiene i liquidi senza bagnare le lenzuola.

Operatori socio sanitari, volontari, famigliari e, soprattutto, ospiti, hanno gradevolmente accolto questa innovazione commentando che è migliorata la visione d'insieme della camera da letto molto positiva per l'eleganza dei colori di lenzuola e coperte, che si risparmia tempo nel rifacimento dei letti o nel semplice riassetto da parte degli operatori socio sanitari e che c'è una generale soddisfazione e benessere da parte delle persone residenti.



*OSS Maria Teresa Buscaglione e Maria Martello nel rifacimento del letto, aprile 2012*



*OSS Maria Teresa Buscaglione nella pulizia del materasso antidecubito, aprile 2012*



## “Dai vecchi metodi di lavaggio al nuovo sistema microchip”

Con la stessa Lavanderia ormai da un anno è in corso una sperimentazione per il servizio di lavaggio della biancheria personale degli ospiti della Residenza Maria Grazia, sita nel comune di Lessona.

I capi degli ospiti vengono lavati ad acqua e sanificati con l'adozione del sistema "wet cleaning" con detersivi della migliore qualità e disinfettanti certificati come strumenti medico-chirurgici a marchio CE. Gli stessi processi produttivi vengono testati con un modello in adozione presso i laboratori Ecolab tedeschi che ne verificano l'avvenuta ed efficace disinfezione.

Innovazione e tracciabilità sono le caratteristiche principali di questo servizio. Infatti il servizio di guardaroba ospiti gestito con Sistema Rf-id con l'utilizzo di microchip garantisce il riconoscimento automatico di ogni singolo capo, la certezza di non commettere errori nella riconsegna, la cronostoria documentata di ogni singolo capo microchippato. Questo sistema automatico consente di tracciare con estrema precisione il percorso dei tessuti nelle fasi di lavaggio e stiro. Il sistema

è basato su un microchip che contiene un codice univoco che permette di identificare gli indumenti e di associarli agli utenti, di verificare il numero e il tipo di lavaggi subiti dal singolo capo, le volte che è stato utilizzato, di valutare lo stato di usura e



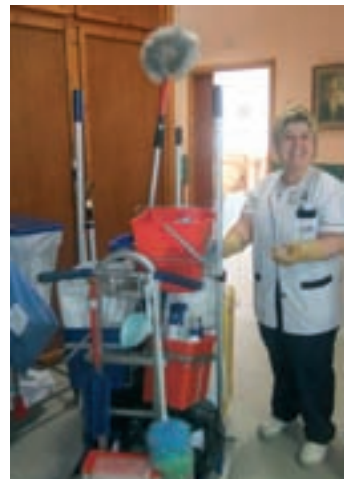
*Sistemi automatizzati in lavanderia*

quindi aiuta ad evitare confusioni, accertare ammanchi e danneggiamenti. La responsabile della Residenza Maria Grazia, Emanuela Petit, insieme agli operatori socio sanitari, hanno condotto una valutazione del nuovo sistema identificando i seguenti punti favorevoli:

- I vestiti e biancheria intima sporca di ogni residente viene messo in un sacco individuale, nominativo per ciascun residente, e non va più in un sacco comune come nelle lavanderie tradizionali. Questo aspetto denota un ulteriore riguardo alla personalizzazione del servizio.
- Il trasporto e scambio di biancheria sporca e pulita viene garantita al meno tre volte alla settimana, garantendo un servizio tempestivo.
- I capi vengono ben lavati, ben stirati e impacchettati singolarmente per ogni residente.
- I pacchi singoli vengono stoccati in grossi borsoni in ordine di camera e messi su carrelli facili da manovrare, aspetto che facilita e diminuisce i tempi della distribuzione della biancheria negli armadi personali.

## Pulizia e sanificazione ambiente: confort e sicurezza

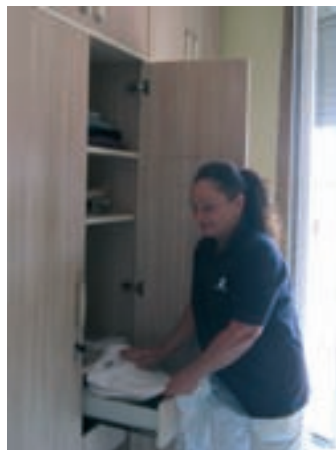
Il Servizio di pulizia e sanificazione costituisce un elemento essenziale per la prevenzione della diffusione degli agenti patogeni che possono provocare infezioni all'interno della struttura. Per questo motivo la pulizia di tutti gli ambienti segue un protocollo che impone lo stesso livello di qualità previsto per le strutture sanitarie. A intervalli regolari vengono effettuati dei controlli microbiologici e chimici igienico ambientali per evidenziare la carica batterica sulle varie superfici di cucine, camere da letto e bagni.



*La sig.ra Claudia, operatore di pulizia e sanificazione al secondo piano, Residenza Cerino Zegna*



*OSS Patrizia Bottinelli nella distribuzione della biancheria pulita, Residenza Maria Grazia*



*Riordino biancheria in armadio, Residenza Maria Grazia*

## ISTRUZIONI PER L'USO!

Per garantire l'igiene, i capi vengono lavati ad alte temperature (non meno di 60°). Per questo motivo, si consiglia ai famigliari di lavare i capi delicati a casa. In caso di smarrimento capi o di infeltrimento delle maglie, è previsto un rimborso.





## Cure estetiche a servizio dei residenti

Presso la Residenza Cerino Zegna, tutti i martedì e mercoledì, per tutta la giornata, sono presenti due parrucchiere che operano nei locali messi a disposizione dall'Ente al piano terra. Tutti i mercoledì è previsto il servizio di pedicure e estetista su prenotazione. Le prenotazioni sono raccolte dalle Responsabili di settore, oppure l'ospite stesso (o il suo parente) può accordarsi con la parrucchiere e/o pedicure. Presso la Residenza Maria Grazia, tutti i lunedì e mercoledì mattina è in funzione il servizio di parrucchiere. Il servizio di pedicure è su prenotazione. Per gli ospiti con la convenzione del SSN, è prevista una volta al mese un taglio e piega gratis e un servizio di pedicure.

## Manutenzione: pronto intervento e funzionalità

All'interno dell'Ente sono presenti due manutentori (Marco al Cerino Zegna e Mario alla Residenza Maria Grazia) che si occupano di far funzionare tutte le attrezzature e di riparare ciò che si guasta. È di loro competenza la manutenzione ordinaria programmata per assicurare un buon funzionamento degli impianti.

# Miglioramenti in cucina: benessere, salute e gusto

La pianificazione generale del menu viene coordinata tra il Direttore Sanitario ed il Responsabile della Ristorazione (con l'assistenza di un dietologo), ed in forma di includere le richieste e preferenze riferite dai responsabili di settore. In base al rilevamento del gradimento del menu da parte degli ospiti e sull'appropriatezza qualitativa e quantitativa, almeno semestralmente si realizza una **valutazione generale del menu** registrata su un verbale.

I menu variano secondo **versione invernale ed estiva**. È possibile scegliere giornalmente tra varietà di primi, secondi, contorni e frutta. In occasioni di festivi-

tà o ricorrenze particolari vengono proposti piatti generalmente legati alla tradizione locale.

**Il menu può essere personalizzato** per assecondare le preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione e di deglutizione. La **scelta del menu** è quotidiana e viene fatta nel seguente modo: viene esposto in bacheca il menu del giorno seguente e viene compilato un apposito modulo specificando il piatto del giorno o una delle alternative proposte.

Per andare incontro alle diverse esigenze degli ospiti non autosufficienti, oltre al pasto frullato che viene utilizzato nel caso di ospiti con disfagia, è stato introdotto un sistema misto che prevede di tritare e sminuzzare le portate mantenendole separate. Questo accorgimento crea il vantaggio per gli ospiti di avere le portate diversificate in base alle diverse esigenze di deglutizione mantenendo e migliorando il benessere, la salute e soprattutto il gusto. Le porzioni vengono frullate, tritate o sminuzzate in cucina appena prima di essere servite in reparto in modo da garantire le caratteristiche delle sostanze nutritive.



OSS Elena La Rosa, servizio pranzo, Residenza Cerino Zegna

Altra interessante iniziativa riguarda il progetto di **idratazione** che consiste nel somministrare, a ospiti che non accettano di bere alcun tipo di liquido, delle gelatine prodotte in cucina che garantiscono una pia-



Ricevimento ristorativo, Residenza Cerino Zegna

## ULTIMA NOVITÀ!

Anche nella manutenzione ci sono novità. Il servizio è stato dotato di un computer in rete e posta elettronica interna per poter ricevere direttamente le segnalazioni degli interventi da effettuare e per poterli evadere nel più breve tempo possibile.

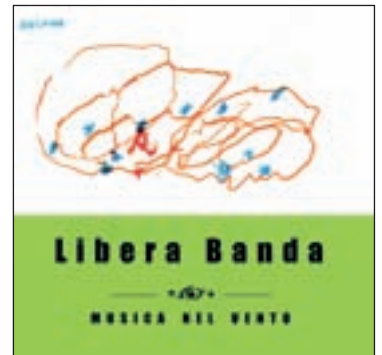
cevole alternativa e diminuiscono i sintomi legati alla disidratazione. Ma l'alimentazione non deve essere solo misurata in termini sanitari (calorie, proteine, lipidi, vitamine, ecc.) ma anche dalla prospettiva del suo "significato" in quanto **opportunità relazionale e di comunicazione**. Questa connotazione caratterizza particolarmente la persona anziana, poiché l'alimentazione diviene non solo apporto di energie e nutrienti, ma anche momento culturale, di stimolo e gratificazione, che concorre al raggiungimento del benessere somatico, psichico e relazionale. Dalla nostra cucina vengono proposti e realizzati nelle diverse stagioni e una volta al mese dei piatti tipici della tradizione locale (bounet, capunet, polenta concia, peperoni in bagna cauda, la fonduta con il cotechino e la paletta biellese) tra gli altri, soprattutto i più graditi!



*Sala da pranzo del Centro diurno Alzheimer, Residenza Cerino Zegna*

Per far fronte alle necessità alimentari specifiche dei malati di Alzheimer la società di ristorazione in collaborazione con l'ente e il Centro Studi Internazionale Perusini di Pordenone ha messo a punto M'AMA, un **modello per l'alimentazione dei malati di Alzheimer**, ovvero un'offerta ad hoc per migliorare la qualità della vita del malato di Alzheimer e di chi lo assiste. Gli ospiti del Centro Diurno Alzheimer e i residenti del Nucleo Temporaneo Alzheimer fruiscono in aggiunta di uno spuntino con frutta frullata a metà mattina e di una sostanziosa merenda composta da ricottine con zucchero e miele o scaglie di grana o affettato o torta salata. È previsto inoltre per i residenti uno "snack della buonanotte" di cioccolato.

## Libera banda: Musica nel Vento



Questo lavoro nato dall'idea del musicoterapista Ernesto De Martino e dall'animatore Enrico

Maron Pot, ha il merito di credere nelle potenzialità degli Anziani residenti e di valorizzarne la creatività. Un progetto che valorizza ed onora l'impegno degli anziani residenti al Cerino Zegna e di tutti gli anziani residenti nelle strutture loro dedicate.

"La bellezza e l'amore sono dentro di noi, dobbiamo solo avere l'opportunità di poterle esprimere..."

Nella splendida e raccolta cornice della nostra Cappella, durante alcune sedute di musicoterapia, ci è venuto il pensiero di raccogliere e raccontare ciò che accadeva in quei momenti. I suoni, i battiti, le percussioni, l'aria...

Così tutto è stato registrato e trasformato in tracce sonore. Questa Musica, somministrata ad altri Anziani residenti in alcune sedute di psicomotricità tenute da Nicoletta Bocca, si è trasformata in immagini facendo da sottofondo all'espressione di disegni sull'onda del vento delle emozioni.



## ULTIMA NOVITÀ!

*Dai primi di maggio è stato avviato il "Vive café" con ammodernamento del bar, inserimento di prodotti vari e nuovi di consumo. Inoltre è stato anche ampliato l'orario stesso del bar dalle 8,00 con possibilità per il ristorante di offrire una gamma maggiore di piatti alternativi. Esiste la possibilità di pranzare in occasione del compleanno dell'ospite con i famigliari presso il ristorante interno con menù alla carta a prezzo conveniente. La stessa possibilità viene offerta nelle feste tradizionali come Natale e Pasqua. Si precisa che il pranzolcena in ristorante è gratuito per la persona residente che accompagna i propri famigliari.*

*Nel corso dell'anno vengono organizzati all'interno della struttura eventi speciali di festa quali la grigliata, consueto appuntamento estivo che coinvolge tutte le strutture residenziali del biellese e feste varie tra cui la "festa del dolce" con una vasta gamma di torte e biscotti preparati dai nostri cuochi.*







Insieme alle tracce sonore suonate dagli anziani, altri strumenti sono stati aggiunti e hanno accompagnato quel vento... il violoncello di Ernesto de Martino e le tastiere di Enrico Maron Pot, la produzione di Luigi Peyla e la collaborazione di Nicoletta Bocca.

Tutto il materiale è stato raccolto e racchiuso in un COMPACT DISC dove si può ascoltare e vedere con gli occhi degli Anziani quanto vissuto in quei momenti.

Se desiderate sentire, vedere ed ascoltare vi invitiamo all'AUDIO-E-SPOSIZIONE i giorni 25 e 26 maggio 2012.

Seguiranno avvisi dettagliati sul nostro sito web: [www.cerinozegna.it](http://www.cerinozegna.it) e locandine.

struttura in quattro province (NO, VC, BI, VCO) e si propone di attivare un programma formativo con continuità nel tempo al fine di migliorare la qualità di vita degli ospiti e le risorse del personale.

Lo spirito del progetto bene si esprime in una frase ripresa da un intervento del

Pontefice Giovanni Paolo II: "Se la vita regala ancora altri anni da vivere non è giusto che la vecchiaia si riduca miseramente ad essere solo un'attesa".

È proprio in tale fase che si deve intervenire cosicché coloro per i quali esiste ancora uno spazio di vita, la stessa vada sostenuta e rinforzata.

Nell'ambito della criticità sopra indicata, un lavoro particolare spetta allora all'area cognitivo-prestazionale. Il progetto anni alla vita è quindi un progetto di attività strutturata per l'intervento sul decadimento cognitivo, partendo dalla considerazione che l'assistenza alle persone affette da involuzione cognitivo-prestazionale all'interno delle strutture residenziali viene generalmente svolto con interventi difformi.

L'intervento non deve essere "standardizzato" ma bensì "personalizzato", fondato sulle funzionalità residue ed inoltre i risultati devono essere di rilievo per la popolazione istituzionalizzata.

L'obiettivo principe è pertanto condividere il progetto all'interno delle strutture residenziali partecipanti al lavoro e, soprattutto, ottenere out-come confrontabili ed utilizzabili nei riguardi dei reali bisogni della popolazione anziana istituzionalizzata.

Il progetto assume quindi originalità poiché indirizzato alla popolazione residenziale, coinvolgendo l'esperienza e la professionalità multidisciplinare e fornendo, come detto, out-come rilevanti.

Gli strumenti selezionati per attuare tale progetto sono quindi l'area riabilitativa per il mantenimento/recupero dei parametri funzionali di base delle persone affette da demenza lieve/moderata, uno specifico intervento per i disturbi cognitivo-comportamentali ed infine la sfera alimentare, elementi tutti che concorrono, a vario livello, alla "salute e qualità di vita" dell'anziano.

La condivisione di protocolli sulla gestione integrata e sulla formazione multidisciplinare e multiprofessionale dei diversi operatori coinvolti nel lavoro di cura, appare quindi strumento motivante ed indispensabile.

La garanzia di continuità dell'iniziativa a favore dei pazienti affetti da malattia di Alzheimer e delle loro famiglie, diviene allora obiettivo del progetto, che in modo semplice e modesto, ha iniziato a seminare con la speranza viva di un futuro ricco raccolto.

**Dr. Marco Cattaneo**, *Direttore Sanitario, Opera Pia A. E. Cerino Zegna Onlus*



## Vita agli anni e non solo anni alla vita

La celebrazione della giornata mondiale della malattia di Alzheimer (21 settembre) ha offerto l'opportunità per catalizzare l'attenzione generale sul tema delle demenze, consentendo al tempo stesso di documentare quanto viene realizzato nei diversi paesi ed esplicitare strategie e progettazioni per il futuro.

Ogni giorno ci troviamo infatti di fronte a nuove povertà assistenziali, non sempre sostenibili nella loro totalità e pertanto incapaci di garantire adeguata qualità di vita.

Le fasce più deboli rappresentano la maggioranza e tra queste troviamo gli anziani residenti nelle strutture (in Piemonte sono oltre 12.000, con un dato progressivamente in crescita).

Dopo un incontro preliminare volto a valutare la fattibilità di un progetto capace di intervenire sulla qualità di vita degli ospiti in Struttura, è nato il progetto "vita agli anni e non solo anni alla vita", progetto che prevede interventi sulle criticità degli anziani in Residenza, quali appunto la nutrizione, l'attività motoria ed il grado cognitivo. Si tratta di un progetto rivolto ad operatori che "si prendono cura" di circa 1.000 anziani in



## Rubrica "Lo sai che..." ... sono state rinnovate tutte le divise del personale di assistenza?

Le nuove divise sono state consegnate tra la fine del 2011 e l'inizio del 2012, ed il giorno ufficiale di inizio utilizzo è stata l'Epifania.

Per l'infermiere, la divisa è così composta: polo bianca con i bordini su maniche e colletto color bordeaux che riprende la tonalità dei pantaloni. I pantaloni sono stati studiati con dei grossi tasconi laterali. La felpa in dotazione è bianca.

Per gli operatori socio sanitari, la nuova divisa ha una novità, ovvero anziché le t-shirt bianche che talvolta diventavano trasparenti con il passare del tempo e dei lavaggi, sono state fornite delle ampie e comode polo blu scuro con il logo Cerino ricamato sul pettorale destro. La divisa è quindi così composta: casacca senza logo, polo con logo Cerino, pantalone o gonna bianca, felpa bianca. Il davantino rimane bianco con bordini azzurri come precedentemente.

Gli operatori socio sanitari del Nucleo Alzheimer hanno anche loro inserito una polo di color verdino (un tono molto rilassante) sempre con il logo del Cerino sul pettorale destro.

Per i fisioterapisti, la divisa è invariata ovvero polo bianca con logo Cerino Zegna sul pettorale Blu scuro e felpa blu scura.



...un gruppo di giovani studenti del Liceo Scientifico Socio-Psico-Pedagogico di Biella hanno fatto uno stage presso il Cerino Zegna. Ecco la loro lettera di ringraziamento!

Salve a tutti, siamo nove studentesse del Liceo Scientifico Socio-Psico-Pedagogico e quest'anno, per il progetto di tirocinio, ci è stato proposto di lavorare in una casa di riposo. Nonostante le nostre aspettative fossero molto diverse dovute alle nostre esperienze precedenti, tutte noi concordavamo sul comune stereotipo che casa di riposo = parcheggio. Immaginando di paragonare un anziano ad un'automobile e i suoi cari ai proprietari che affidano il proprio mezzo ad una struttura, che ha il compito di occuparsi della manutenzione, del rifornimento e del cambio dei pezzi.

Questo perché pensavamo che la vita degli anziani all'interno dell'istituto fosse dettata dall'alternanza dei pasti e del sonno, credendo che lo spostamento da un posto all'altro del reparto fosse l'unica interazione tra ospite e operatore.

Ci siamo poste molte domande: con chi avrò a che fare? Qual è il modo migliore per relazionarmi con loro? Riuscirò a superare i miei pregiudizi e le mie paure? Ma soprattutto... ce la farò? Anche se troppo rapidamente, sono già passati 5 giorni e altrettanto velocemente sono cambiate le nostre idee. Ora l'associazione che ci viene naturale è casa di riposo = famiglia.

Quello che ci ha sorpreso piacevolmente è l'attenzione che viene dedicata alla singola persona, con l'obiettivo di mantenere le sue abitudini, passioni e interessi, attraverso attività che hanno il compito di ricordare loro la vita quotidiana che avevano al di fuori della struttura e rendendo piacevole la permanenza.

Passeggiando tra i corridoi e i reparti, l'atmosfera è resa accogliente dalla scelta dei colori, che trasmettono allegria e dall'arredamento che varia in base alle necessità degli ospiti.

E cosa dire degli operatori? Sono stati tutti molto disponibili a spiegarci, nel modo più comprensibile per noi, come svolgono la loro mansione. Anche grazie a loro abbiamo capito come poterci relazionare e instaurare un





dialogo con gli ospiti. Abbiamo imparato a comunicare con loro attraverso altri canali: una carezza, un sorriso, uno sguardo, un gesto valeva più di tante parole.

Abbiamo dato il massimo senza accorgerci che in cambio stavamo ricevendo molto di più: perché uscendo da questa porta, non portiamo con noi solo un'esperienza, ma un grande insegnamento.

Anche se siamo molto giovani, dobbiamo tener conto che la vita ha un punto di partenza e uno d'arrivo e che questo non è così lontano come crediamo; perciò è importante essere protagonisti della nostra vita e riuscire a cogliere il significato dei piccoli gesti. Paradossalmente, l'incontro con la vecchiaia ci fa apprezzare la nostra giovinezza, ricordandoci di trarre il meglio da essa. Arveze en gamba e grazie di tutto.

Yara, Marcella, Chiara, Maria Vittoria, Elisa, Chiara, Giulia, Jessica e Sabrina.

## Kinaesthetics: un'esperienza che ti apre la mente

L'assistenza agli anziani è davanti a grandi sfide; i motivi sono vari: lo sviluppo demografico, l'aumento delle persone affette da una malattia di demenza, i finanziamenti non chiariti e molti altri.

Provvedimenti mirati e metodi nuovi, basati scientificamente, per promuovere il potenziale umano, ottengono, nelle persone in situazioni di dipendenza assistenziale, nelle persone anziane o disabili a casa, nei familiari che prestano assistenza o nel personale di strutture per anziani, una serie di effetti positivi.

Per una persona assistita e i suoi familiari i certificati di qualità non hanno alcun significato. L'unico aspetto



misurabile per loro è la qualità di vita vissuta in modo soggettivo. Se nel futuro di assistenza agli anziani si orienta alla qualità di vita, non sarà più intesa come "aiuto con sacrificio" ma piuttosto come "prestazione di insegnamento e apprendimento".

Durante il corso svoltosi presso la Residenza Maria Grazia nei primi mesi dello scorso anno, il personale ha sperimentato l'attività motoria come fonte di benessere, vissuto in prima persona il significato del "muoversi correttamente" e imparato a mobilitare i pazienti con minor sforzo e maggiore efficacia.

Cos'è la Kinaesthetics?

E' lo studio e la percezione del movimento umano, che sostiene schemi naturali e armonici, stimolando l'autonomia e lo sviluppo della salute.

L'obiettivo della Kinaesthetics nell'assistenza riabilitativa è quella di facilitare il movimento delle persone con deficit senso motori, riconoscere le risorse che possiedono e con queste sostenerle nello sviluppo della loro salute e della loro autonomia. Il corpo dell'assistente diventa "protesi naturale" per il disabile, gli permette di compiere quel movimento che, diversamente, gli sarebbe stato precluso. Il terapeuta mantiene l'orientamento dell'ospite nello spazio, con il contatto oltre che con lo sguardo favorisce in lui la percezione dello spostamento. Un gruppo costituito da una fisioterapista e tre OSS ha permesso di osservare ogni situazione da punti di vista diversi, offrendo la possibilità di interagire per rispondere nel modo più idoneo ai bisogni del singolo ospite; tale gruppo ha offerto ed offre tuttora un supporto omogeneo per colleghi, famigliari e caregivers nell'apprendimento delle tecniche.

Gli ospiti, circa 14, sono stati scelti in base al grado di collaborazione e della situazione clinica generale.

Il lavoro con questi ospiti ha l'obiettivo di procurare loro benessere, sviluppare la loro salute e aumentare così la loro qualità di vita.

Il gruppo si è riunito ogni 15 giorni per circa un anno, per fare il punto della situazione e riportare cambiamenti fisici ed umore degli ospiti interessati, aggiornando periodicamente i Piani Assistenziali Individuali. Sono state compilate scale di valutazione specifiche per monitorare l'andamento del progetto.

Ad ogni incontro si poneva l'attenzione sugli obiettivi fissati inizialmente, ossia valorizzare le capacità residue e quelle compensatorie del corpo per gli eventuali deficit, ridurre le giornate di allettamento per prevenire sindromi da immobilizzazione, riorganizzare l'assistenza per incrementare la produttività, migliorare l'interazione tra ospite ed operatore, ridurre i costi dei materiali come presidi e medicazioni ed infine, da non sottovalutare, diminuire il numero di assenze degli operatori per patologie a carico del rachide.

Gli operatori hanno imparato ad ascoltare e a comunicare con il linguaggio del corpo, che utilizza codici e canali universali e che spesso è l'unica via relazionale rimasta ai nostri ospiti; hanno sostituito l'utilizzo degli ausili con un approccio all'ospite personalizzato.

Inoltre, la parte del progetto che si è occupata della riduzione del rischio di caduta e della concomitante paura di cadere, ha visto un percorso di insegnamento ed apprendimento delle strategie corrette per raggiun-

gere il terreno e rialzarsi di conseguenza. La Kinaesthetics non è una panacea per tutti i disagi legati al movimento, ma certamente ci sta aiutando a risolvere molte situazioni problematiche, movimentando con minor sforzo e rischio anziani totalmente non autosufficienti, anche con spiccato negativismo.

**Federica Azzalin, Fisioterapista**

Io penso che nella nostra professione ci sia sempre da imparare ed apprendere e questo nel corso degli anni del mio lavoro mi ha completata ancora di più in quanto ho appreso delle tecniche per la movimentazione delle persone senza ausili diventando io l'ausilio di loro... gli ospiti prendono ancora più fiducia in noi operatori... questo corsoti insegna a sfruttare l'ambiente e gli spazi. Ogni cosa può diventare ausilio e per primi noi, abbassando i tempi (che si possono sfruttare in altre azioni) e non costringendo l'ospite a essere spostato con macchine che lo terrorizzano e le manovre fatte da due operatori si possono svolgere tranquillamente da soli. Personalmente sono contenta di aver fatto questo corso perché ha dato più fiducia in me stessa; non c'è una tecnica precisa, ogni operatore se la può inventare a seconda di chi ti trovi davanti e vi assicuro da operatore che la nostra schiena non ne risente... mi è piaciuta una frase di un partecipante alla nostra serata durante uno spostamento: "c'è il trucco!" non c'è trucco è solo la nostra potenzialità che esce senza la minima fatica.

**Patrizia Bottinelli, OSS**

Le soddisfazioni, avute direttamente come operatore nei mesi che hanno seguito il corso di formazione, hanno visto da parte dell'ospite l'ottenimento di una maggiore collaborazione, un incremento del buonumore e dell'autostima, un orgoglio personale riscoprendo le proprie capacità residue e di compensazione. Inoltre a livello professionale e umano il risultato è stato davvero apprezzabile per quanto riguarda il rapporto operatore-ospite perché l'empatia instaurata in questo periodo ha fatto sì che migliorasse il lavoro collettivo. Il diffondersi delle tecniche tra gli operatori e la relativa apertura mentale soggettiva hanno reso uniforme il lavoro nei reparti, ottenendo la stessa resa con tempi inferiori.

**Bibiana Corlade, OSS**  
*Residenza Maria Grazia (Lessona)*

## Sconti su rette

### Lettera del Presidente Avv. Rodolfo Caridi

Durante il Consiglio di Amministrazione del 28.03.2012, con tutti i Consiglieri abbiamo esaminato il particolare e difficile momento che stiamo vivendo, in particolare la situazione delle famiglie che si ritrovano costrette a inse-

rire in una residenza per Anziani i propri cari ad un costo sempre meno accessibile. Abbiamo quindi deciso di promuovere alcune tariffe agevolate, in forma sperimentale come sconto nel seguente modo. Dal 01.06.2012 e sino al 31.12.2012 si promuove quanto segue:

Per gli anziani accolti in regime privato in attesa di convenzione nel settore Alta/Media/Bassa Intensità (Settore AMB): € 69,00 die nelle camere 3 - 4 letti.

Per i Residenti del Comune di Occhieppo Inferiore e Comune di Mongrando del settore Alta/Media/Bassa Intensità (Settore AMB): 1) Anziani in regime privato in attesa di convenzione in camera doppia € 70,00 die; 2) Anziani in regime di convenzione € 50,00 mensili

Le promozioni saranno rivolte sia a coloro già inseriti, che in tutti questi anni hanno riposto in noi la loro fiducia, sia per coloro che sceglieranno il nostro Ente nel periodo proposto. Alla scadenza ci impegneremo a rivedere e valutare la situazione.

Dal 01.06.2012 sarà introdotta nella Carta dei Servizi anche la retta per coniugi nella seguente misura: 1) coniugi in regime privato temporaneo € 156,00 die; 2) Coniugi in regime privato in attesa di convenzione € 136,00 die. L'Ufficio Accoglienza della Residenza Maria Grazia sarà a disposizione delle famiglie per dare tutte le informazioni necessarie. Sperando di fare cosa gradita, a disposizione per qualsiasi chiarimento, cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti. 30 aprile 2012

**Rodolfo Avv. Caridi, il Presidente**

## Nuovo Servizio di consulenza legale

Per venire incontro alle necessità delle famiglie, è stato attivato da maggio 2012 un servizio di Consulenza Legale in materia di interdizione, inabilitazione e amministrazione di sostegno per famigliari e utenti dell'Ente, 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, avvio delle procedure scelte e assistenza nel relativo giudizio; consulenze in campo di diritto di famiglia e delle successioni in particolare. L'interdizione, inabilitazione e amministrazione di sostegno sono provvedimenti giudiziali che possono essere adottati nei confronti di soggetti dalla ridotta capacità di intendere e di volere al fine di tutelare i loro interessi.

L'interdizione riguarda esclusivamente persone maggiorenni che si trovano in una situazione di abituale e totale infermità di mente tale da renderli del tutto incapaci di provvedere ai propri interessi. L'inabilitazione è un istituto di diritto civile che esclude parzialmente il soggetto dalla capacità di agire. La differenza rispetto all'interdizione sta solo nella minore gravità





dell'infermità, che consente al soggetto di compiere da solo gli atti di ordinaria amministrazione, mentre deve essere assistito da un curatore per gli atti di straordinaria amministrazione. Questo, a differenza del tutore, non è un rappresentante del soggetto, in quanto non lo sostituisce ma lo affianca. L'amministrazione di sostegno, invece, è stata introdotta recentemente con la Legge 9 gennaio 2004, n. 6, quale soluzione intermedia tra l'interdizione e l'inabilitazione. Si tratta di un istituto più moderno e rispettoso delle esigenze del beneficiario, che cerca di tutelare con la minor limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente. Queste persone potranno così ottenere che il Giudice Tutelare nomini loro in amministratore di sostegno che si occupi delle loro necessità e del loro patrimonio.

Per i primi due mesi (maggio – giugno 2012), l'ente offre n° 1 consulto gratuito a ciascun residente/famigliare che volesse farne uso. Dopo il primo consulto e comunque da luglio 2012, i compensi economici per i servizi di consulenza legale saranno a totale carico degli utenti in relazione esclusiva con il consulente legale, che fornirà preventivo.

Modalità di accesso: prenotazione presso l'Ufficio Accoglienza dell'Ente ([accoglienza@cerinozegna.it](mailto:accoglienza@cerinozegna.it) – tel: 015-2593853 – Sig.ra Patrizia Bonino). Consulente Legale: Avv. Enrica Parlamento.

## Formazione per volontari

tutte le associazioni di volontariato che prestano servizio presso la Residenza Cerino Zegna di Occhieppo Inferiore e la Residenza Maria Grazia di Lessona.

Il percorso formativo è finalizzato alla presa di coscienza delle potenzialità / criticità delle associazioni e delle modalità per introdurre innovazioni che possano contribuire alla loro crescita nelle interazioni con il contesto. Per entrare in contatto con le complessità oggi presente si è spronati a sperimentarsi in nuove forme di operatività che implicano nuove modalità di interazione con il contesto come ad esempio la modalità oggi - molto diffusa e probabilmente in aumento - di bandi

per la presentazione di domande di contributo economico per la realizzazione di progetti di intervento elaborati da organizzazioni di volontariato.

Tutto ciò pone le entità di volontariato alla ricerca di nuove forme in grado di permettere loro di rispondere in modo innovativo ed efficace alle opportunità oggi presenti nel sistema e poter in questo modo rispondere alle finalità delle loro associazioni in una più evoluta concezione della relazione di aiuto e di solidarietà.

Partecipano al corso di formazione le seguenti associazioni di volontariato:

- Associazione Lessonese di Volontariato (capofila)
- Associazione Biellese Volontariato – Sezione Cossato
- Associazione Le Rondini
- Associazione Amici del Cerino Zegna
- Associazione Gruppo Volontariato Vincenziano

## BEN-essere per chi cura

Occuparsi e "prendersi cura" di risorse umane nel contesto di un'azienda che offre servizi alla persona e, soprattutto, persona in stato di necessità risulta di fondamentale importanza. Il contatto quotidiano con la sofferenza, con la malattia cronica e degenerativa, con la morte mette a dura prova il personale che si occupa dell'assistenza diretta alla persona anziana non autosufficiente. È risaputo che le professioni socio-sanitarie sono ad alto rischio di burn-out.

Diventa centrale, pertanto, contestualmente alla volontà e necessità di migliorare la qualità del servizio erogato all'utente, occuparsi anche della salute dei propri operatori, essendo ormai acclarato che il miglioramento della qualità del servizio è correlato con lo stato psico-fisico del personale.

Questi risultati sono ben evidenziati dall'Organizzazione Mondiale della Salute e dalle altre agenzie che si occupano di Salute e Benessere nei luoghi di lavoro.

L'assunzione di questa ottica può generare un circolo virtuoso che tende ad alimentarsi, all'interno del quale lavorare meglio significa vivere meglio e vivere meglio conduce ad un migliore impegno lavorativo. È da ormai cinque anni che l'Ente Opera Pia A. E. Cerino Zegna si occupa di questa tematica con diversi tipi di iniziative e di nuovo **rinnova l'impegno offrendo al proprio per-**

### IL CERINO ZEGNA SOSTIENE E COLLABORA

con le attività dell'Associazione Polisportiva Dilettantistica PIETRO MICCA ([www.pietromicca.it](http://www.pietromicca.it) email: [sede@pietromicca.it](mailto:sede@pietromicca.it) tel: 015-21361).



**sonale delle sedute gratuite di fisioterapia. Le sedute saranno svolte da una fisioterapista esperta in training autogeno.**

L'ambulatorio è attivo da maggio 2012,

- tutti i lunedì e giovedì (esclusi festivi) dalle ore 17 alle 18 presso la palestra della Residenza Cerino Zegna di Occhieppo Inferiore;

- tutti i martedì (esclusi festivi) dalle ore 17 alle 18

Prenotazioni presso la portineria della Residenza Cerino Zegna e presso l'accoglienza della Residenza Maria Grazia.

## Attività Fisica Adattata:

proficua collaborazione con l'Associazione Parkinsoniani Biellese

L'attività fisica adattata A.F.A. è un tipo di attività motoria in grado di assicurare effetti positivi, in termini di benessere psico-fisico in soggetti con ridotta capacità motoria legata all'età (sindromi di ipomobilità) o in presenza di artrosi con disturbo algofunzionale, o in condizioni cliniche stabilizzate negli esiti. Il progetto nasce a seguito delle nuove indicazioni sanitarie nella quale si promuove l'attività fisica come percorso non sanitario che rientra nel campo della educazione alla salute e della promozione di stili di vita corretti (igiene motoria e posturale – fitness adattato).

L'Attività Fisica Adattata diventa un impegno costante attraverso il quale l'utente ritrova effetti positivi nella capacità fisica, ma soprattutto nell'equilibrio psico-fisico. Inoltre, la terapia farmacologica spesso si dimostra poco efficace nell'ottimizzare alcuni aspetti della malattia come rigidità, tremore, instabilità posturale e bradicinesia, e pertanto è nata la necessità di interventi aggiuntivi atti a migliorare la deambulazione e la qualità di vita del paziente.



L'A.S.L.BI, Struttura Complessa Terapie Riabilitative, ha contribuito alla formazione specifica realizzando i programmi di esercizi per utenti con esiti di malattia di Parkinson. Sono stati quindi organizzati degli incontri di A.F.A. due volte alla settimana, di circa un'ora ciascuno, da ottobre 2011 a maggio 2012. È previsto un altro ciclo di sedute dal mese di ottobre 2012. Gli esercizi sono volti al tentativo di rallentare la progressione della disabilità e quindi migliorare la qualità della vita e sono raggruppati a seconda delle finalità prefissate:

- Esercizi di mimica facciale
- Esercizi respiratori e di fonazione
- Esercizi di mobilizzazione, svincolo dei cingoli e allungamento
- Esercizi di coordinazione e sequenzialità

Chi fosse interessato può rivolgersi all'Associazione Parkinsoniani Biellesi ([www.parkinsonbiella.it](http://www.parkinsonbiella.it)) in via Lombardia 30/A – Biella, tel: 015 9598304.

## Raccolta Fondi Polo Alzheimer

Con atto deliberativo del 7 maggio 2012, è stato istituito il **FONDO POLO ALZHEIMER** che ad oggi consta di € 114.000.

Chi volesse contribuire per incrementarlo può farlo attraverso il c/c presso la Banca Sella (sede centrale di Biella) IBAN IT 11 F 03268 22300 000893150390.

**Troverete inoltre tra queste pagine apposito bollettino Postale precompilato.**

E fino a giugno potete contribuire con il Vs. 5%. Cod. Fisc. 81065890022.

Vi ringraziamo anticipatamente,

**Avv. Rodolfo Caridi, Presidente**

### Rubrica Oblazioni e Donazioni (gennaio - dicembre 2011)

Oblatori	Euro	Utilizzo
In memoria di Borsetti Roberto	52.500,00	Progetto Polo Alzheimer
Comune di Biella	25.000,00	Contributo
Fondazione Famiglia Caraccio	10.000,00	Completamento Informatizzazione
Fondazione E. Zegna	10.000,00	Acquisto attrezzature varie
Privati Vari	6.781,74	Acquisto attrezzature
A.I.M.A. Sezione Biella	2.800,00	Acquisto arredamenti Settore Alzheimer e contributo Convegno Famiglia e Alzheimer
Sig. Serralunga Roberto	2.000,00	Acquisto poltrona culla Settore Alzheimer
Associazione Amici del Cerino Zegna	5.000,00	Acquisto poltrone