

Sommario

Focus

"Dedicato alla Qualità"

• **Questionari di soddisfazione anno 2016** Pag 1

• **Marchio qualità e benessere** Pag 7

• **Norma ISO 9001** Pag 7

• **"Politica Parenti"** Pag 8

Paola Garbella Direzione Generale
Ufficio Qualità e Comunicazione

Rubrica "Lo sai che...":

Lettera aperta Pag 8

Anna Maria Rizzi
Operatore Socio Sanitario Lessona

Mostre fotografiche al Cerino Zegna Pag 9

• **Un mondo di volti**
Carlo Braschi

• **Atelier de Photo**
Andrea Pezzini

• **Il Cerino Zegna diventa "Selvatico"**
Donazione Fotoclub di Biella

Poetici pensieri Pag 11

Istituto d'Istruzione Superiore "V. Rubens"
e Opera Pia Cerino Zegna Onlus

Saluti speciali per Ragazze speciali Pag 12

Elisabetta, Giulia, Marilena
Volontarie del Servizio Civile

La nostra "Risata" arriva a Cossato Pag 14

Club Yoga della Risata

Forum Non Autosufficienza Bologna 16-17 Novembre Pag 15

Rubrica "Donazioni" Pag 16

RICORDIAMO... CAFFE' ALZHEIMER

Focus "Dedicato alla Qualità"

La possibilità di esaminare la soddisfazione del cliente rimane lo strumento principale attraverso il quale il Cerino Zegna si impegna a perseguire l'obiettivo della **"qualità totale"**.

Le informazioni che si raccolgono permettono di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso, in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio e complessivamente.

L'obiettivo da raggiungere è far coincidere l'offerta dell'Ente con le richieste degli utenti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove il "gradimento" risulti più debole.

Il Cerino Zegna, a seguito di un'esperienza acquisita negli anni, ha scelto di utilizzare diversi strumenti complementari al fine di determinare, nel modo più attendibile, se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità: **promessa, erogata, attesa e percepita**.

GLI STRUMENTI

Il **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**, lo strumento principale per l'ascolto diretto dell'utenza. Si rivolge infatti a dipendenti, famigliari, volontari ed ospiti, per questi ultimi sotto forma di focus

Il **MARCHIO QUALITÀ E BENESSERE**, 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'ospite e dell'operatore con interviste e focus group

- la comunità con un'osservazione diretta delle interazioni

- il confronto tra le Strutture aderenti al Marchio
La **NORMA ISO 9001**, normativa di riferimento per chi vuole sottoporre ad un controllo di qualità il pro-

prio lavoro, garantisce il monitoraggio dei servizi offerti e ne determina i punti di forza e di debolezza, al fine di sviluppare un sistema ciclico, efficace ed efficiente, volto al miglioramento continuo.

La **"POLITICA PARENTI"**, fin dal momento dell'accoglienza, un dialogo aperto con i famigliari degli anziani, attraverso colloqui formali ed informali registrati.

Infine, modo semplice ed efficace, per raccogliere informazioni relative al servizio offerto, direttamente dall'utenza, è l'*analisi dei reclami e dei suggerimenti* attraverso la **"Bocca della verità"**, una cassetta posta all'ingresso delle Strutture, sia di Occhieppo Inferiore che di Lessona, dove chi lo desidera può imbucare, in forma anonima e scritta, le proprie indicazioni.

La Direzione Generale Paola Garbella

ANNO 2016 QUESTIONARI GRADIMENTI LA NOSTRA INDAGINE CICLO DEL RILEVAMENTO STRUMENTO



- scala utilizzata da 1 a 5 (+ l'alternativa di crociare la casella vuota, per chi non è in grado di rispondere ad alcuni item, perché non di sua pertinenza).
- **FAMIGLIARI** e **VOLONTARI**, rispondono in base alla propria conoscenza/esperienza. I questionari dei **FAMIGLIARI** sono differenziati per settori così da permettere analisi dettagliate.
- **DIPENDENTI**, rispondono a domande relative al proprio vissuto lavorativo e sono suddivisi per aree di competenza professionale.
- **OSPITI** utilizzo di focus group gestiti da Psicologa e Animazione. Sono esclusi gli ospiti del settore Alzheimer.

ANALISI DATI

L'elaborazione dei dati dell'indagine relativa all'anno 2016, è organizzata per aree; in ogni area si raggruppano le domande specifiche dei questionari.

Dipendenti	
Aree indagate	N° domande
Lavoro	
Soddisfazione attrezzature	2
Relazioni	3/5
Formazione	4

Aree indagate	Famigliari	Ospiti	Volontari
	N° domande	micro aree	N° domande
Informazioni generali	6	5	5
professionali	7	3	
Servizi			
Sanitario-assistenziali	11	12	7
altri	6	6	6
Vita nel Nucleo			
Ristorazione	5	5	5
Rispetto/cura persona	9	6	5
Rapporti interpersonali	9	7	5
Ambienti	10	8	9

PARTECIPAZIONE

Totale

Categoria	Questionari distribuiti	Questionari ricevuti	% ricevuti
Famigliari	256	130	50,8%
Ospiti	Gestione focus group		
Operatori	150	92	61,3%
Volontari	55	30	54,5%

La percentuale di restituzione dei questionari per l'anno in corso evidenzia un incremento della partecipazione dei dipendenti dovuta alla maggiore affluenza da parte del personale operativo presso la sede di Occhieppo Inferiore.

La restituzione dati dalla sede di Lessona si conferma altissima.



• SEDE OPERA PIA CERINO ZEGNA
REPORTISTICA

Categoria	Questionari distribuiti	Questionari ricevuti	% ricevuti
Famigliari	174	85	49%
Ospiti	Gestione focus group		
Operatori	113	33	29,2%
Volontari	40	28	70,0%

OSPITI



Gli anziani intervistati sono stati partecipi, interessati ed i focus possono ritenersi validi. Di seguito, evidenziamo quanto emerso in modo schematico:

PUNTI DI FORZA

- l’offerta di animazione, sia per quanto concerne i laboratori definiti “validi ed utili”, sia rispetto alle gite ed uscite organizzate “bene, veramente bene”
- il servizio fisioterapico, riconosciuto, da chi lo usa, valido e gestito da fisioterapisti preparati e gentili
- la riconoscibilità delle figure professionali
- la qualità dei servizi sanitario ed infermieristico
- la gentilezza e cortesia del personale assistenziale
- la percezione di “essere al sicuro” all’interno della Struttura, gli ospiti commentano positivamente i controlli notturni del personale per assicurarsi che tutto vada bene
- l’igiene e pulizia degli ambienti, si evidenzia la cura dell’abbigliamento nella distribuzione dei pasti (grembiule e cuffietta)

ASPETTI MIGLIORABILI

- il coinvolgimento nel PAI - Piano Assistenziale Individuale, ancora troppo poco conosciuto
- la vivibilità degli ambienti per lo più delle “ali sud” dei reparti

- la tempestività degli interventi, tra cui l’assistenza all’igiene serale
- la cortesia e le modalità di gestione delle proprietà da parte di alcuni operatori
- la temperatura nelle camere nel periodo invernale
- l’autonomia di movimento all’interno della Struttura per chi in carrozzina (es. la rampa al parco è troppo ripida)

NOTA

Il gradimento relativo alla scelta del cibo varia da utente ad utente, tanto da non permettere una classificazione.

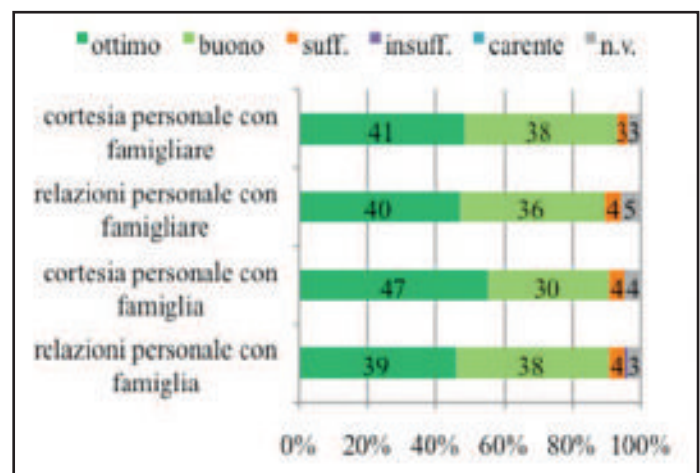
VOLONTARI

Gli “Amici del Cerino Zegna” hanno palesato una generale soddisfazione in relazione alle aree indagate:

- informazioni generali, dagli orari, alla segnaletica alle informazioni sulle attività di animazione
 - servizi offerti, medico infermieristico ed assistenziale
 - vita di nucleo, dalla scelta ed adeguatezza del cibo, alla cura del guardaroba dell’ospite al rispetto dell’intimità e delle abitudini di quest’ultimo
 - rapporti interpersonali, dalla cortesia e disponibilità del personale alla percezione del clima interno
 - ambienti dalla gradevolezza, vivibilità e sicurezza alla fruibilità degli spazi anche esterni
- Difficile segnalare “aspetti migliorabili” per il fatto che solo una o due persone hanno dato punteggi scarsi ad alcuni item, quindi non statisticamente rilevanti, pur essendo nostro interesse e desiderio poter soddisfare tutti.

FAMIGLIARI

Prima di analizzare gli esiti dei singoli nuclei, si riporta seguente grafico, quale punto di forza riconosciuto da tutti:



Settore Alta, Media Bassa intensità assistenziale

NUCLEO TOVO:

PUNTI DI FORZA

- il coinvolgimento nel PAI - Piano Assistenziale Individuale e la qualità delle informazioni sanitarie assistenziali come confermato dalla più che buona valutazione rispetto ai servizi assistenziale, infermieristico e medico
- l'efficacia della somministrazione dei farmaci
- l'alto livello di valutazione della figura del TUTOR
- la valutazione del servizio di fisioterapia, per chi ne fa uso
- la cortesia del personale rispetto all'ospite ed alla famiglia
- l'adeguatezza e pulizia degli ambienti
- il rispetto di intimità, abitudini, orari
- la tempestività alle richieste e garanzia sicurezza
- la gestione del guardaroba ed oggetti personali
- in generale il servizio dei pasti

ASPETTI MIGLIORABILI

- la conoscenza delle attività di animazione in senso lato, dalle attività in reparto alle uscite

NUCLEO ROSSO:

PUNTI DI FORZA

- il rapporto, la cortesia del personale con ospiti e familiari
- la garanzia della sicurezza
- efficienza nella somministrazione dei farmaci
- riconoscibilità delle figure professionali e reperibilità delle informazioni

ASPETTI MIGLIORABILI

- il coinvolgimento nel PAI
- il livello di conoscenza e valutazione della figura del TUTOR
- la valutazione del servizio di fisioterapia, per chi ne fa uso
- la conoscenza delle attività di animazione in senso lato, dalle attività in reparto alle uscite
- l'adeguatezza e temperatura di camera da letto ed ambienti comuni

Settore Alzheimer

NUCLEO MUCRONE:

PUNTI DI FORZA

- l'efficacia della somministrazione dei farmaci
- la valutazione del servizio di fisioterapia, per chi ne fa uso
- la cortesia del personale rispetto all'ospite ed alla famiglia
- l'adeguatezza e pulizia degli ambienti
- il rispetto di intimità, abitudini, orari e cura della persona

- la tempestività alle richieste e garanzia sicurezza
- la gestione del guardaroba ed oggetti personali
- la conoscenza progetti alimentari

ASPETTI MIGLIORABILI

- qualità delle informazioni rispetto: guardaroba, PAI,
- la conoscenza delle attività specifiche: doll-therapy, attività in generale svolte all'interno del nucleo, pet-therapy

NUCLEO MARS:

PUNTI DI FORZA

- il coinvolgimento nel PAI - Piano Assistenziale Individuale e la qualità delle informazioni sanitarie assistenziali come confermato dalla più che buona valutazione rispetto ai servizi assistenziale, infermieristico e medico
- l'efficacia della somministrazione dei farmaci
- l'alto livello di valutazione della figura del TUTOR
- la valutazione del servizio di fisioterapia, per chi ne fa uso
- la cortesia e la disponibilità del personale rispetto all'ospite ed alla famiglia
- l'adeguatezza e pulizia degli ambienti
- il rispetto di intimità, abitudini, orari e cura della persona
- la tempestività alle richieste e la garanzia di sicurezza
- la gestione del guardaroba ed oggetti personali
- la conoscenza dei progetti alimentari ed in generale il servizio dei pasti

ASPETTI MIGLIORABILI

- la conoscenza della doll-therapy

CENTRO DIURNO ALZHEIMER:

Il Centro Diurno Alzheimer, essendo un servizio di semiresidenzialità, evidenzia un certo numero di "non risposte" ovvero "impossibilità di valutare" rispetto alle aree indagate.

Ma si denota che per tutti gli item valutati il punteggio è stato per lo più tra i voti massimi 5 e 4.

Altissima la valutazione delle relazioni offerte dal personale ad ospiti e familiari.

DIPENDENTI

Da segnalare che, per l'indagine del 2016, il riscontro rispetto alle risposte raccolte è stato per entrambe le Strutture superiore al 50%.

Si riportano in blu punti di forza ed aree migliorabili comuni a tutte le categorie di dipendenti intervistati. I dati, in base ai punteggi assegnati, ed alle professionalità che hanno risposto, segnalano:



PER UFFICI:

PUNTI DI FORZA

- la collaborazione tra colleghi
- la soddisfazione rispetto al proprio lavoro

ASPETTI MIGLIORABILI

- l'adeguatezza degli ambienti dell'organizzazione di lavoro e delle attrezzature
- l'efficacia dei passaggi di comunicazioni e delle riunioni
- gli aspetti formativi

PER PERSONALE ASSISTENZA DIRETTA:

PUNTI DI FORZA

- la soddisfazione rispetto al proprio lavoro

ASPETTI MIGLIORABILI

- l'adeguatezza degli ambienti dell'organizzazione di lavoro e delle attrezzature
- l'efficacia dei passaggi di comunicazioni e delle riunioni
- collaborazione con i colleghi
- gli aspetti formativi

PER PROFESSIONISTI:

PUNTI DI FORZA

- la soddisfazione rispetto al proprio lavoro
- la collaborazione tra colleghi
- gli aspetti formativi

ASPETTI MIGLIORABILI

- l'adeguatezza degli ambienti dell'organizzazione di lavoro e delle attrezzature



• SEDE RESIDENZA MARIA GRAZIA REPORTISTICA

Categoria	Questionari distribuiti	Questionari ricevuti	% ricevuti
Famigliari	82	45	55%
Ospiti	Gestione focus group		
Operatori	37	32	91%
Volontari	23	16	69%

OSPITI

PUNTI DI FORZA

- la reperibilità delle informazioni, la riconoscibilità delle figure professionali
- la qualità dei servizi sanitario ed infermieristico "promossi a pieni voti"
- la soddisfazione per il servizio di animazione, e le attività ad esso correlate, e di fisioterapia
- la qualità di cure igieniche ed aspetto
- la gentilezza e cortesia del personale assistenziale, la disponibilità a facilitare le relazioni con l'esterno
- la percezione di sicurezza e tutela all'interno della Struttura e fruibilità degli spazi anche esterni
- l'igiene, la pulizia, la temperatura, la gradevolezza e vivibilità degli ambienti

ASPETTI MIGLIORABILI

- la tranquillità durante le attività di animazione
- la gestione della privacy e dell'intimità, non per tutti sufficientemente garantite
- il rispetto dei tempi e delle abitudini personali degli ospiti
- la gestione della biancheria sia piana che personale
- la gestione della televisione intesa come facente parte del "clima e atmosfera di reparto"

NOTA

Circa **la tempestività di risposta alle richieste** emerge la consapevolezza della difficoltà del personale di essere immediati su tutto e la differenza tra operatore ed operatore

Il gradimento relativo alla scelta del cibo varia da utente ad utente, tanto da non permettere una classificazione; analogamente per tutti gli aspetti organizzativi relativi al momento del pasto

VOLONTARI

I Volontari dell'Associazione Lessonese con le loro risposte ai questionari hanno evidenziato una generale soddisfazione riguardo alle aree indagate.

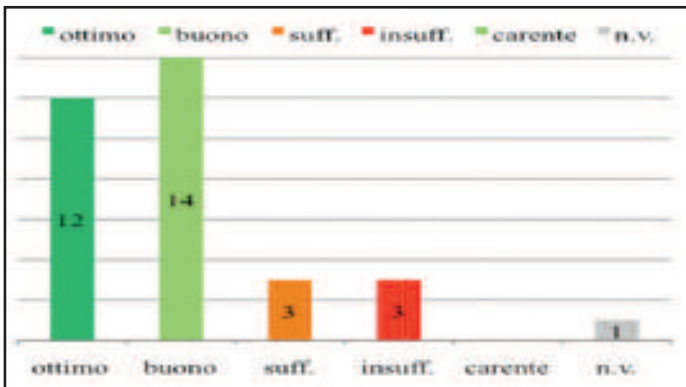
ASPETTO MIGLIORABILE potrebbe essere la comunicazione relativa alle attività di animazione dove si riscontra un certo numero di NON risposte ed alcune non del tutto soddisfacenti.

Altri item hanno ricevuto 2 o 3 segnalazioni di poca soddisfazione, quindi veramente poche per essere statisticamente rilevanti, pur riconfermando essere nostro interesse e desiderio poter soddisfare tutti.

FAMIGLIARI

Il seguente grafico evidenzia, come i famigliari

abbiano segnalato punto di forza comune a tutti i nuclei la figura del TUTOR:



Settore Alta, Madia Bassa intensità assistenziale

NUCLEO GIGLIO GIALLO:

PUNTI DI FORZA

- l'alto livello di valutazione della figura del TUTOR
- l'efficacia nella somministrazione dei farmaci
- la valutazione del servizio di fisioterapia, per chi ne fa uso
- la cortesia del personale rispetto all'ospite ed alla famiglia
- la tempestività alle richieste le cure igieniche ed estetiche
- in generale il servizio dei pasti
- l'igiene, la pulizia, la temperatura, la gradevolezza e vivibilità degli ambienti

ASPETTI MIGLIORABILI

- il coinvolgimento nel PAI - Piano Assistenziale Individuale, ancora troppo poco conosciuto
- le informazioni relative alle attività proposte in senso lato
- il rispetto di tempi, abitudini ed oggetti personali
- la fruibilità del giardino

NUCLEO GIRASOLE:

PUNTI DI FORZA

- l'alto livello di valutazione della figura del TUTOR
- l'efficacia nella somministrazione dei farmaci
- la cortesia del personale rispetto all'ospite ed alla famiglia
- la tempestività alle richieste le cure igieniche ed estetiche
- in generale il servizio dei pasti
- l'igiene, la pulizia, la temperatura, la gradevolezza e vivibilità degli ambienti

ASPETTI MIGLIORABILI

- il coinvolgimento nel PAI - Piano Assistenziale Individuale, ancora troppo poco conosciuto
- il servizio di fisioterapia, per chi ne fa uso
- le informazioni relative alle attività proposte in senso lato

- il rispetto di tempi, abitudini ed oggetti personali
- la fruibilità del giardino

NUCLEO GLICINE:

PUNTI DI FORZA

- il buon livello di valutazione della figura del TUTOR
- la qualità delle informazioni sanitario-assistenziali ed il coinvolgimento nel PAI come conferma la più che buona valutazione rispetto ai servizi assistenziale, infermieristico e medico
- l'efficacia nella somministrazione dei farmaci
- la sicurezza percepita all'interno della Struttura
- la fruibilità del giardino
- la cortesia del personale rispetto all'ospite ed alla famiglia, la sua disponibilità a facilitare le relazioni con l'esterno
- la tempestività alle richieste, le cure igieniche ed estetiche, il rispetto di abitudini e tempi ospiti
- in generale il servizio dei pasti
- l'igiene, la pulizia, la temperatura, la gradevolezza e vivibilità degli ambienti

ASPETTI MIGLIORABILI

- la reperibilità delle informazioni generali
- il servizio di fisioterapia, per chi ne fa uso
- la gestione del guardaroba
- la temperatura/ventilazione degli ambienti

CENTRO DIURNO INTEGRATO:

Come per il Centro Diurno Alzheimer, essendo un servizio di semiresidenzialità, si evidenzia un certo numero di "non risposte" ovvero "impossibilità di valutare" rispetto alle aree indagate.

Si segnalano come "punti di forza":

- la cortesia del personale verso ospiti e famigliari
- il rispetto per la privacy, le abitudini ed i tempi dell'ospite e la tempestività alle richieste
- La gestione dell'igiene e le cure estetiche la pulizia temperatura e vivibilità degli ambienti
- La sensazione di sicurezza all'interno della Struttura
- **come "Aspetti migliorabili":**
- la qualità di informazioni sanitario-assistenziali

DIPENDENTI

Da segnalare che, per l'indagine del 2016, il riscontro rispetto alle risposte raccolte è stato per entrambe le Strutture superiore al 50%.

I dati, in base ai punteggi assegnati, ed alle professionalità che hanno risposto, segnalano:

PER UFFICI:

PUNTI DI FORZA

- la collaborazione tra colleghi



ASPETTI MIGLIORABILI

- l'adeguatezza degli ambienti dell'organizzazione di lavoro e delle attrezzature
- l'efficacia dei passaggi di comunicazioni e delle riunioni
- gli aspetti formativi (nella misura in cui ci sono molte NON risposte)

PER PERSONALE ASSISTENZA DIRETTA:

PUNTI DI FORZA

- la soddisfazione rispetto al proprio lavoro

ASPETTI MIGLIORABILI

- l'adeguatezza degli ambienti dell'organizzazione di lavoro e delle attrezzature
- l'efficacia dei passaggi di comunicazioni e delle riunioni
- collaborazione con i colleghi
- gli aspetti formativi

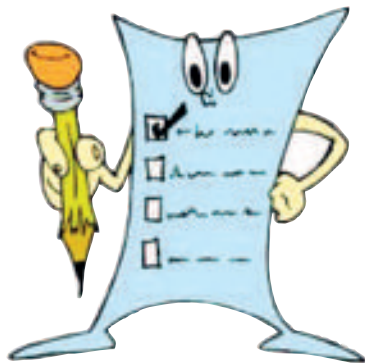
PER PROFESSIONISTI:

PUNTI DI FORZA

- organizzazione del lavoro
- la collaborazione tra colleghi

ASPETTI MIGLIORABILI

- l'adeguatezza degli ambienti dell'organizzazione di lavoro e delle attrezzature
- l'efficacia dei passaggi di comunicazioni e delle riunioni
- gli aspetti formativi



Un ringraziamento a tutti coloro che hanno risposto alla nostra indagine

Ufficio Qualità e Comunicazione

**IL MARCHIO Q&B
QUALITÀ E BENESSERE**

È uno strumento che riconosce il contributo fondamentale di tutto il personale nella realizzazione di un clima di effettiva accoglienza e qualità della vita degli anziani residenti, per questo motivo l'ottenimento del Marchio è stato formalizzato dall'Ente, quale risultato indispensabile per la emissione del Premio Annuo.

Aree indagate

RISPETTO	AUTOREALIZZAZIONE
INTERIORITÀ	COMFORT
SALUTE	LIBERTÀ
OPEROSITÀ	AFFETTIVITÀ
UMANIZZAZIONE	SOCIALITÀ
GUSTO	VIVIBILITÀ

La verifica di Audit si è svolta nella giornata di giovedì 28 gennaio 2016, così articolata:

- osservazione ambientale
- Focus group con i residenti
- osservazione ambientale di interazione
- pranzo con gli ospiti, presso i nuclei
- Focus group con i dipendenti
- verifica documentale
- discussione della commissione
- restituzione degli esiti

Si riportano di seguito punti di forza e aspetti migliorabili emersi, facendo riferimento al report finale di Audit:

PUNTI DI FORZA

- dal Focus Group con i residenti è emersa la soddisfazione di questi ultimi per l'assistenza complessiva che ricevono all'interno della Struttura
- dal Focus Group con il personale il senso di appartenenza all'Ente e le forti motivazioni sentite per il proprio lavoro
- l'osservazione ha fatto emergere la gentilezza ed attenzione con cui il personale si rivolge all'ospite, la cura degli ambienti, la disposizione degli spazi ed il clima di interazione sereno
- la somministrazione dei pasti si è rilevata particolarmente curata ed attenta ai tempi dell'ospite
- si sono rilevate delle ottime modalità di gestione delle contenzioni, al fine di limitarne il più possibile l'uso

ASPETTI MIGLIORABILI

- la progettualità rispetto alla coerenza tra storie di vita, capacità/interessi residue dei residenti e valorizzazione delle stesse
- l'utilizzo della Cartella Socio Sanitaria informatizzata, per aspetti che ancora vengono gestiti con il supporto di apposita modulistica cartacea
- la formalizzazione di momenti per il ritorno della formazione a cui i dipendenti partecipano
- la struttura del cartellino terapia rispetto alla somministrazione dei farmaci.

LA NORMA ISO 9001

In data 14 aprile 2016 si è svolta la II° verifica di sorveglianza per la certificazione in base alla norma UNI EN ISO 9001. L'audit è stato realizzato dall'ente di certificazione AENOR Italia, La visita si è



svolta, come da programma: mezza giornata presso la residenza Maria Grazia, sede di Lessona, per la verifica dei processi e mezza giornata presso la Residenza Cerino Zegna, sede di Occhieppo Inferiore, per la verifica documentale.

Non sono state rilevate non conformità, ma segnalati:

PUNTI DI FORZA

- il livello progettuale, sia operativo che di monitoraggio, svolto con competenza e completezza
- il livello elevato di personalizzazione dell'assistenza, in linea con la mission aziendale
- i criteri efficaci di valutazione e motivazione del personale (fattore premiante annuale)
- la soddisfazione del cliente gestita con grande attenzione (questionari a dipendenti, ospiti, famigliari e volontari)

I certificatori hanno inoltre espresso verbalmente il loro apprezzamento per quanto riscontrato in sede di verifica.

ASPETTI MIGLIORABILI

- il metodo di riservatezza per identificare i reparti che non identifichi esplicitamente il livello di gravità degli ospiti ivi residenti
- il controllo periodico per stabilire l'efficienza dei glucometri (oltre la sostituzione dei non funzionanti)
- la registrazione in modo più sistematico dell'igiene periodica dei bagni attrezzati
- la procedura di carico e scarico dei medicinali, includendo registrazione di quelli scaduti

La prossima verifica per il rinnovo della certificazione è prevista per aprile 2017 e sarà svolta sempre dall'Ente certificatore AENOR, presso entrambe le sedi.

LA "POLITICA PARENTI"

Quanti hanno vissuto l'inserimento e l'accompagnamento di un proprio caro in Struttura, conoscono la densità e la profondità di questa esperienza umana, che richiede il mettersi in gioco con la propria famiglia.

L'Opera Pia Cerino Zegna, per aiutare i famigliari ad affrontare il momento dell'inserimento del proprio congiunto nella residenza ed la qualità del percorso a venire, offre:

- riunioni annuali organizzate con la Direzione dell'Ente, sono opportunità per conoscere e proporre innovazioni e cambiamenti;
- incontri con la Direzione Generale, ad un mese dall'ingresso del parente;
- colloqui personali organizzati dalla Responsabile di Settore, uno spazio di ascolto/confronto per poter fornire soluzioni anche immediate;
- incontri di condivisione del PAI del proprio fami-

gliare, un'opportunità per conoscere l'équipe di lavoro ed il percorso/la motivazione alla base di ogni intervento intrapreso.

Inoltre è possibile, previo accordo a:

- partecipare varie attività di animazione, alle feste, alle gite organizzate nei vari periodi dell'anno
- richiedere colloqui individuali con la psicologa a seconda del bisogno riscontrato
- partecipare agli incontri di formazione, tenuti da professionisti di settore in riunioni programmate

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

Infine, non ultimo, si richiama alla figura del TUTOR (OSS) di riferimento assegnato ad ogni residente all'accoglienza



Rubrica "Lo sai che..."

LETTERA APERTA di ANNA MARIA RIZZI

Operatore Socio-Sanitario Lessona

*Buongiorno,
vorrei presentarmi e raccontarvi un po' di me, operatrice presso la Residenza Maria Grazia di Lessona, Struttura aperta nel 2002 dal Cerino Zegna.
Prima di approdare alla Residenza di Lessona, avevo lavorato come Operatrice Socio-Sanitaria in altre strutture, ma appena conosciuta la Responsabile della Residenza Maria Grazia, Emanuela Petit, mi è subito stato chiaro che il mio modo di pensare e vivere il lavoro sarebbe stato diverso.
Il tempo di assistenza dedicato agli ospiti era differenziato, personalizzato a seconda delle necessità*

del singolo, l'utente era considerato come "uno di famiglia". I frequenti corsi di aggiornamento e le riunioni tra personale e figure professionali ci permettevano di dare il meglio di noi e svolgere senza stress il nostro lavoro.

Abbiamo saputo coinvolgere i parenti dei nostri ospiti alla vita della Struttura con iniziative stimolanti, tanto da portarne alcuni ad iscriversi all'Associazione di Volontariato Lessonese, operante all'interno dell'Ente. Il loro aiuto, diversificato in diverse attività, è stato ed è ancora per noi prezioso. Inoltre, il fatto che La Residenza inizialmente ospitava 20 posti letto, portava a considerarla come "seconda casa". Poco dopo l'apertura si è aggiunto un Centro Diurno di 20 posti, per poi arrivare nel 2009 all'inaugurazione di un secondo lotto che, con 40 posti letto, ha aperto un altro capitolo nella storia della Struttura.

I nuovi colleghi arrivati si sono ben inseriti nel preesistente "spirito di gruppo", e questo ci ha permesso di fare grandi cose: abbiamo realizzato laboratori innovativi che ci permettono di gestire l'agitazione ed i disturbi del comportamento degli anziani nostri ospiti, tra i quali segnalo con orgoglio:

- la "stanza multisensoriale" ed il giardino sensoriale, allestiti con attrezzature idonee ad attività di stimolazione per ognuno dei nostri sensi
- Il "bagno di coccole", un bagno assistito attrezzato per offrire confort e relax attraverso stimolazioni cromatiche, olfattive e uditive
- Il treno, un fiore all'occhiello, la ricostruzione di un vagone ferroviario che permette all'anziano con demenza di tornare con la mente ai viaggi fatti durante la sua vita e soprattutto allo spirito del viaggiare
- Lo yoga della risata che ci ha aperti al territorio con le due sedi di Biella e Cossato.

E ci tengo ad evidenziare la partecipazione in tutto ciò di ognuno di noi, per esempio Samuele ha contribuito alla realizzazione del giardino sensoriale e Moreno che ha arricchito la struttura con i suoi quadri. ... Fino a quando non siamo arrivati al Bando di concorso per l'assegnazione della Residenza.

Questo, devo dire, ha un po' destabilizzato e spaventato tutti; l'ultimo anno è stato vissuto male, nel timore che tutto quanto da noi realizzato sarebbe inevitabilmente cambiato e nell'incertezza di cosa ci sarebbe capitato.

In questa circostanza, sia la Direzione Generale, che il Presidente sono stati molto presenti con parole di incoraggiamento e l'incitazione a pensare in modo positivo, affinché il benessere dei nostri ospiti e la loro qualità di vita non risentissero della situazione. Anche i Sindaci di Cossato e Lessona, Claudio Corradino e Chiara Comoglio, a loro modo, ci hanno rassicurati, dichiarando pubblicamente che la qualità avrebbe vinto.

Devo ammettere che io sono sempre stata ottimista ed ho rifiutato di pensare che potesse "andar male".

È stata dura e l'attesa snervante, ma sono stata consapevole, in ogni momento, che tutti abbiamo fatto un buon lavoro.

Vi ho raccontato tutto ciò, perché vorrei ringraziare il Presidente Dott. Aprile, la Direzione Generale Paola Garbella per la "bella vittoria", perché alla fine abbiamo vinto, e per aver creduto in noi con fiducia! Grazie a voi potremo dare ancora tanto alla Struttura ed agli ospiti.

Grazie Paola per la tua sicurezza, grazie Emanuela per averci sempre ricordato che "il pensiero positivo" vince sempre.

Grazie al Direttore Sanitario, sempre incoraggiante con tutti noi ed allo staff che ha lavorato per il bando (so che il Cerino non ne aveva mai scritto uno).

E colgo l'occasione per ringraziare i molti Volontari per la loro presenza costante in Struttura, sempre silenziosi ma preziosi, i Parenti per il loro sostegno, i Benefattori, e ne abbiamo tanti, che nel silenzio ci hanno dato di tutto e di più.

Grazie, grazie a tutti voi perché potrò dire fino alla fine che questa è la mia "Isola Felice".



MOSTRE FOTOGRAFICHE AL CERINO ZEGNA

Nella Struttura di Occhieppo Inferiore, gli spazi del corridoio che porta al Parco, al piano terra dell'Ente, completamente rinnovati all'inizio dell'anno, con la luminosità dei colori e la predisposizione di pareti attrezzate, si prestano ad ospitare queste iniziative.

La prima finalità di noi organizzatori, è quella di portare stimoli ed interesse ai nostri ospiti ed ai loro famigliari, amici e visitatori.

Rimane comunque il desiderio che visitatori esterni vengano a vedere l'esposizione, dando un segnale che l'immagine della "Casa di Riposo" sta cambiando.

• UN MONDO DI VOLTI

"Un mondo di volti" è questo il titolo della mostra fotografica con cui, da giugno a settembre 2016, abbiamo inaugurato la nostra "galleria".

Carlo Braschi ha acconsentito ad esporre qui le sue fotografie perché, come genero di uno dei nostri





ospiti, ha avuto modo di frequentarci. Ad incuriosire il visitatore, tra i "quadri d'autore", si sono inseriti visi conosciuti: ospiti, operatori, infermieri e personale amministrativo dell'Ente, maestralmente ritratti da Adriana Givone.



Una raccolta di primi piani ... ogni volto con un'emozione diversa ed abbiamo realizzato che è proprio vero quello che disse in merito Bruno Pozzato, critico d'arte biellese:

"Con le sue splendide im-

magini Carlo ci comunica un messaggio tanto semplice quanto straordinario: che l'umanità è sempre uguale sotto qualsiasi cielo".

Un messaggio che dovremmo sempre tenere bene a mente, soprattutto nell'attuale contesto sociale. A partire dal 19 settembre fino a dicembre 2016 espone alcune realizzazioni fotografiche, all'interno della Residenza Cerino Zegna di Occhieppo Inferiore.

• ATELIER DE PHOTO

Immagini di Andrea Pezzini al Cerino Zegna

Fotografo professionista da quasi trent'anni, collaboratore di diverse Redazioni giornalistiche locali, svolge l'attività fotografica in Occhieppo Inferiore.

Dall'incontro tra fotografi professionisti con l'obiettivo di valorizzare l'arte fotografica, attraverso la comunicazione ed eventi formativi ed espositivi, nasce il gruppo Atelier de Photo. Corsi fotografici, tecnici e creativi, Workshop e viaggi, sono le attività didattiche predominanti del gruppo e proprio in alcuni di questi corsi e viaggi sono state scattate le immagini che qui potete vedere.



Ringrazio i promotori del Cerino Zegna che mi hanno dato la possibilità di condividerle con voi per mezzo di queste tre esposizioni tematiche:

Nature Africane

Un viaggio in Sud Africa all'interno del Kruger National Park, dove è possibile respirare l'aria della libertà e dove l'uomo può percepire quanto esso sia minuscolo al cospetto di Madre Natura.



Venezia città sospesa sulle acque

Una delle più affascinanti città del mondo, luogo che ha fatto innamorare milioni di persone.

Il Piazza la bellezza del cuore antico di Biella

Porticati, colonnati, luci, ombre, coste del Piazza. Fotografie mono tono dal sapore antico, una visione personale dell'autore.

Da subito mi è piaciuta questa interessante iniziativa di creare uno spazio espositivo continuativo, creando così comunicazione e cercando di portare stimoli a tutti gli ospiti e visitatori, osservando paesaggi di posti vicini e lontani, luci pittoriche e attimi congelati a ricordo di passati momenti di vita vissuta.

ATELIER DE PHOTO ANDREA PEZZINI E FRANCESCO DE GIUSEPPE

• L'OPERA PIA CERINO ZEGNA DIVENTA "SELVATICA"

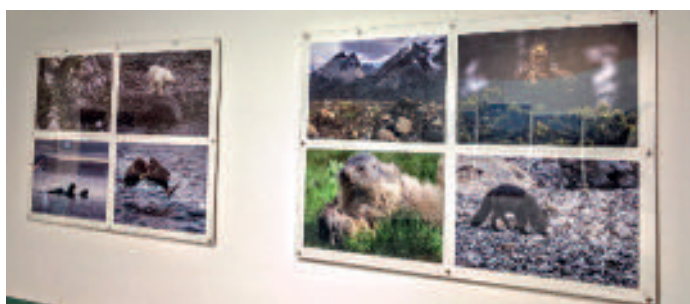
Sempre rimanendo in tema di "fotografia ed esposizione", il Cerino Zegna si trasforma e diventa "Selvatico", ed ora chiariamo l'affermazione: il



Fotoclub di Biella ha donato alla nostra Struttura delle bellissime stampe fotografiche che, prima di essere appese alle pareti dei nuclei al secondo piano, sono state esposte alla mostra "SELVATICA 2016".

Questa magnifiche immagini di orsi polari, elefanti, leoni e bellissimi paesaggi rendendo l'ambiente particolare e suggestivo per i nostri ospiti e, soprattutto, questa donazione ci dà la consapevolezza che la nostra realtà è presente al territorio che ci considera una Struttura dinamica e sempre pronta ad accogliere proposte innovative.

Un sentito ringraziamento a coloro che hanno sostenuto l'idea si accompagna all'apprezzamento della mostra in sé da parte dei nostri visitatori.



**Speriamo di avervi incuriositi
VENITE A VISITARCI
SIETE I BENVENUTI**

POETICI PENSIERI

La collaborazione tra Opera Pia Cerino Zegna ed Istituto V. Rubens è nata nel 2014, coadiuvata dall'animatore Enrico Maron Pot e dalla coordinatrice del sostegno Paola Botta.

La sperimentazione di "narrazione" è un'ulteriore tassello per la celebrazione di abilità molto speciali e un'opportunità, altrettanto speciale, di "aprire la residenza" al territorio, favorendo l'integrazione e la socializzazione degli anziani istituzionalizzati, con alunni con disagi o disabilità.

I ragazzi e gli insegnanti sono stati accolti, nel parco del Cerino Zegna, dalla Direzione Generale, la Direzione Sanitaria e membri del Consiglio di Amministrazione dell'Ente che hanno simbolicamente donato alla Vice Preside dell'Istituto il libretto "Poetici pensieri", creato a



conclusione di un progetto intergenerazionale di lettura e scrittura narrativa rivolto agli alunni e agli ospiti del Cerino Zegna.

L'evento si è svolto in occasione della "FESTA DEL DOLCE" venerdì 23 settembre 2016, nel Parco Fondazione Famiglia Caraccio dell'Opera Pia Cerino Zegna. Un appuntamento annuale per i nostri ospiti, i loro famigliari, i volontari, i dipendenti ed i ... buongustai.

In questa circostanza, come da tradizione, la ditta SODEXO Italia, non ha mancato di dimostrarsi "irresistibile", prima che per la bontà dei dolci offerti, per la coreografia, forme e colori degli stessi.





SALUTI SPECIALI per RAGAZZE SPECIALI

Lunedì 5 settembre presso il Parco del Cerino Zegna, Ospiti, Operatori, Familiari, Volontari, Direzione Generale, Direzione Sanitaria ed Amministrazione tutta, hanno salutato le Volontarie del Servizio Civile con noi da un anno. Il loro contributo, la loro allegra presenza lasceranno certamente il segno in tutti noi.



Ai nostri saluti uniamo le loro parole

Giulia

"360 giorni fa iniziava la mia esperienza di servizio civile al Cerino Zegna.

Un anno (quasi) è davvero volato. Sembra ieri che io e Elisabetta siamo entrate in questa grande famiglia, dove conoscevamo poco ospiti, parenti, dipendenti e volontari. E dove non conoscevamo noi. Arrivavamo entrambe dal volontariato in struttura ma non eravamo preparate (o almeno io di sicuro no) alla valanga di EMOZIONI che ci ha travolte in tutto quest'anno.

Mi ha portato sorrisi, vere e proprie risate di gusto, lacrime, incazzature, abbracci, baci, carezze.

I ringraziamenti da fare sono davvero tanti e sicuramente dimenticherò qualcuno (abbiate pazienza): ringrazio la direzione, il personale degli uffici e della reception, l'animatore, i fisioterapisti, i manutentori, le ragazze delle pulizie, la lavanderia, il bar e la cucina. E tutti gli operatori e gli infermieri. I volontari e tutti i parenti.

E TUTTI gli ospiti. TUTTI. Quelli purtroppo che mi hanno lasciata troppo presto, a metà del mio percorso. E quelli che fino alla fine mi stanno regalando questa bellissima esperienza. Perché prima di tutti ci sono loro.

Ho una marea di ricordi con OGNUNO di loro. Belli e, sì, alcuni, anche brutti. Perché senza le cose/esperienze/ricordi brutti non apprezzeremo le cose belle ...

GRAZIE DI CUORE A TUTTI ... *Giulia*"

Elisabetta

"Con oggi finisce il mio anno al Cerino Zegna.

Non pensavo che un'esperienza come questa potesse farmi provare così tante emozioni. Di primo impatto può sembrare che lavorare in una casa di riposo possa essere triste e pesante, ma vi giuro che non è così.

Qui ho ricevuto tanti di quei sorrisi, tanti di quei gesti di affetto, tante di quelle risate e tanta di quella forza, che venire a lavorare era più un piacere che un dovere.

Certo non è sempre stato tutto rose e fiori, ma grazie agli operatori, ai volontari, agli infermieri, ai fisioterapisti, ai responsabili e, in modo particolare, al mio "capo" ed alla mia collega, tutto è poi filato liscio. ... Ma prima di tutto ci sono loro, gli anziani, i residenti del Cerino (e non uso a caso questa parola, poiché questa è Casa loro), che nonostante la loro età, i loro problemi, le loro malattie, hanno ancora voglia di imparare e di insegnare cose nuove, ma più che altro sono capaci di farti provare emozioni forti.

Grazie a tutti voi per aver reso indimenticabile questo mio anno qui ...

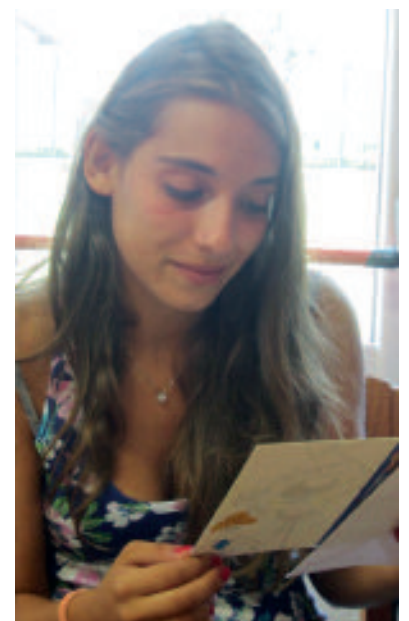
Elisabetta"



Nel contempo alla Residenza Maria Grazia è stata festeggiata Marilena

L'esperienza di Marilena è iniziata lo scorso settembre presso la Residenza Maria Grazia di Lessona; al suo arrivo Marilena si è subito distinta per la discrezione e il riguardo che aveva sia nei confronti degli anziani residenti che nel rapporto con i colleghi.

Nel corso del suo anno di volontariato l'abbiamo vista sbocciare, crescere e cambiare... l'abbiamo vista appassionarsi al-



le storie di vita dei nostri anziani e soffrire quando qualcuno di loro si aggravava.

Gli anziani l'hanno apprezzata molto sia per il suo carattere gentile e premuroso ma anche per la sua versatilità, Marilena ha rappresentato un supporto molto significativo sia per il servizio di animazione (non possiamo dimenticare i laboratori di ballo, i laboratori di terapia occupazionale, il progetto point di informatizzazione che oramai Marilena era in grado di svolgere in completa autonomia), sia per il servizio di Fisioterapia (gli anziani apprezzavano molto la sua ginnastica di gruppo!!!).

Ogni mese Marilena sottolineava come il tempo trascorresse velocissimo e quanto le dispiacesse pensare di terminare questa esperienza, esperienza che ha maturato in Marilena il desiderio di approfondire gli aspetti relazionali e ha portato un radicale cambio di programma nella sua vita lavorativa futura (Marilena è diplomata come Addetto ai Servizi Alberghieri di Cucina), infatti a settembre ha preso la sua decisione e in questi giorni sta viaggiando per tutto il Piemonte per affrontare svariate prove di selezione per accedere al corso di Operatore Socio Sanitario...

L'abbiamo salutata con una festa con la Responsabile e tutta l'Equipe, tra il dispiacere degli anziani e degli operatori che hanno espresso tutta la loro gratitudine.

Tutti auguriamo ogni bene a questa ragazza che ha lasciato nei nostri cuori un dolce ricordo.

Marilena

Se viaggiare significa conoscere, scoprire, capire culture e popoli spesso molto lontani dal nostro mondo, io, ho intrapreso un viaggio fantastico accettando questa esperienza.

La città da esplorare è il Cerino dove ho trovato tanti amici che mi hanno regalato loro stessi senza riserve; che mi hanno saputo accettare per come sono con i miei sorrisi e i miei limiti.

E se da un lato io ho fatto tanto per loro..... loro, inconsapevolmente, l'hanno fatto per me.

Ogni persona mi ha lasciato un ricordo indelebile, un modo di dire e tante storie di vita.

In questo viaggio si impara a conoscersi, scoprirsi e capirsi.

Chi come me, ama viaggiare comprenderà il significato delle mie parole.

Le strade certe volte si allontanano ma chissà se prima o poi si ritroveranno.

UN GROSSO ABBRACCIO *Marilena*

LA NOSTRA RISATA ARRIVA A COSSATO



Il Club di Yoga della Risata inaugurato all'inizio del 2015 a Biella ha avuto una notevole e costante affluenza, più di una trentina di persone ad ogni incontro, fin dall'anno di apertura. Data l'affluenza di cittadini, anche dal Biellese orientale, l'Ente si era riproposto di aprire un Club anche sul territorio di Cossato.

Grazie alla concessione del Comune, nei locali del Centro di Incontro, in piazza Croce Rossa a Cossato, a partire dal 13 luglio 2016, si è aperto un club di Yoga della Risata.

Gli incontri sono ogni mercoledì dalle ore 17,30 alle ore 18,30.

Le sedute sono condotte da personale dell'Opera Pia Cerino Zegna con qualifica di teacher e leader, certificati presso la Laughter Yoga International University, la partecipazione all'iniziativa è gratuita. Il club fin da subito ha avuto un notevole numero di partecipanti e nel tempo se ne sono aggiunti altri.

Ad oggi conta una ventina di presenze fisse più altri che si aggiungono in maniera saltuaria.

In questo club la risata è nata in maniera facile e spontanea e l'aggregazione del gruppo si è vista già dai primi incontri.

Particolare è la presenza di bambini che con la loro spontaneità e la loro giocosità riescono a contagiare il gruppo diventando quasi loro i conduttori.

Ci auguriamo che i due club possano proseguire e prosperare per poter portare sempre più allegria nella vita delle persone. Ricordiamo che a Biella il club è aperto tutti i giovedì dalle ore 18.00 alle 19.00 presso il Centro Territoriale Volontariato.



FORUM NON AUTOSUFFICIENZA BOLOGNA 16-17 NOVEMBRE



Mercoledì, 16 Novembre 14.30-18.00 l'Opera Pia Cerino Zegna Onlus è stata invitata a gestire il Workshop G13.

Occuparsi di Risorse Umane dalla gestione al Benessere organizzativo. Come sostenere processi generativi in situazione di crisi.

Tale workshop si configura come spazio di riflessione sul benessere – malessere nel lavoro nell'attuale congiuntura economica generale, in particolare nel settore dei servizi alla persona.

Nei luoghi di lavoro negli ultimi anni sono sensibilmente aumentate sofferenza e malessere dovute alla profonda crisi che attraversa la nostra società e alle sue ripercussioni nel lavoro.

Organizzazioni e persone si sentono minacciate da situazioni che fanno fatica a comprendere.

Contesti di questa natura creano disagio, soprattutto se vengono decodificati con chiavi di lettura non in grado di fornire prospettive di senso, speranze e quindi con poche possibilità di costruire nuove modalità di lavorare e di stare insieme.

Le crisi per quanto profonde sono dei cambiamenti e in un certo senso sono delle opportunità di evoluzione.

Ma per traghettarle, occorrono orientamenti, nuove cognizioni e piste di azioni originali, in grado di condurre organizzazioni e persone verso nuovi orizzonti di senso.

Occorre quindi mettere in moto interventi volti a "prenderci cura" del malessere e delle fatiche che sono parte della vita lavorativa con l'ipotesi che ciò potrà contribuire a migliorare le condizioni di vita delle persone e di conseguenza migliorare l'efficacia delle organizzazioni.

La finalità del workshop è far circolare informazioni e proposte metodologiche che contribuiscano a comprendere ed affrontare situazioni di questa natura, con riflessioni analoghe nel lavoro svolto al Cerino Zegna Onlus che ha specialmente coinvolto gli Operatori Socio Sanitari e gli Infermieri dell'Ente.

Obiettivi del workshop

- Riflettere sulla qualità della vita nel lavoro nei servizi alla persona contestualizzandola nelle trasformazioni in atto nel macro scenario odierno.
- Riconoscere le forme di reattività che organizzazioni e persone esprimono in rapporto alla crisi.
- Acquisire nuove cognizioni e piste metodologiche per orientare i cambiamenti e guidare le trasformazioni.

A chi è rivolto

Il workshop si rivolge a tutte le figure professionali che lavorano nell'ambito socio-sanitario e della relazione d'aiuto, ai Direttori Responsabili di Struttura, ai Direttori di Comunità Socio-sanitarie, ai Direttori Sanitari, ai Responsabili di Nucleo, ai Coordinatori ed a tutti coloro che a diversi livelli esercitano la leadership presso organizzazioni socio-sanitarie.

Aperto anche a Responsabili e Coordinatori a vario livello delle Strutture Ospedaliere e Sanitarie territoriali, ai Servi Sociali dei Comuni ed alle Unioni dei Comuni Consorzi socio-assistenziali.

Il workshop vuole fornire concreti strumenti per migliorare il proprio benessere personale.



Metodologia

Il workshop è di tipo seminariale e laboratoriale, con il coinvolgimento dei partecipanti.

Docenti

Paola Garbella,

Direttore Generale Ente Opera Pia Cerino Zegna Onlus di Biella.

Luz Càrdenas,

psicologa, psicopsicologa. Studi e specializzazioni in Gestione e Sviluppo Organizzativo e delle Risorse Umane. Si occupa di progettazione sociale, formazione, consulenze organizzative e consulenza individuale al ruolo. Componente dell'Osservatorio/Laboratorio sul malessere nel lavoro realizzato dallo Studio APS di Milano.

Anna Collobiano,

Psicologa dell'Ente Opera Pia Cerino Zegna Onlus.

Rubrica Donazioni (giugno - settembre 2016)

Oblatori	Euro	Utilizzo
Lauretta Zublena	100,00	a ricordo di Egle Viganò
Maria Viganò e Michela Lega	100,00	a ricordo della sorella
Monica	100,00	a ricordo del papà Giuseppe Bonello
I nipoti	150,00	a ricordo della zia Maria Lovera
Giuliana Pitetti	450,00	a ricordo della zia Francesca Saccani per rifacimento tetto
Impresa Funebre Minero	200,00	donazione
Vanna Martinazzo	200,00	a ricordo della mamma Lina per rifacimento tetto
Ass. Amici del Cerino Zegna	1.223,66	acquisto arredi
Franca Cogo	2.000,00	a ricordo di Casimiro Cogo
I fratelli Bernardi	500,00	a ricordo della mamma Claudia Bider

RICORDIAMO



AIMA Biella
e
**Opera Pia
Cerino Zegna onlus**
ORGANIZZANO il:



Cos'è il Caffè Alzheimer

L'Alzheimer Caffè, nasce da un'idea del dr. Bere Miesen (psicologo clinico olandese), a Leiden nel 1997. È un luogo dove malati, familiari e volontari si incontrano per bere un caffè insieme e con la guida di un esperto ricevere informazioni e scambiare esperienze. Un luogo di condivisione, dove parenti, assistenti familiari e malati possono raccontarsi e spezzare la solitudine, confrontarsi con altri e con gli esperti.

È rivolto principalmente a coloro che affrontano le fasi iniziali della malattia di Alzheimer e della demenza, per dare risposta ai bisogni dei malati e delle loro famiglie.

OBIETTIVI:

- Combattere l'isolamento attraverso la condivisione di esperienze e problemi comuni, uscendo da una visione di impotenza e di negatività;
- creare reti di solidarietà e amicizia tra le famiglie;
- Fornire ai malati uno spazio in cui potersi esprimere insieme agli altri;
- Ricevere informazioni sulla malattia, sugli aspetti legali e psicosociali da esperti del settore.

Ogni volta viene invitato al caffè un esperto: (Medici, Assistenti Sociali, Psicologi, Familiari esperti ecc.)

**QUANDO SI SVOLGE
IL CAFFÈ ALZHEIMER**

In BIELLA:
Secondo Martedì del mese
Esclusi i mesi di Gennaio ed Agosto
Dalle 14,45 alle ore 16,30
presso il Ristorante Tigella
via Tripoli 9c - Biella

In COSSATO:
Ultimo Giovedì del mese
Esclusi i mesi di Luglio ed Agosto
Dalle 14,45 alle ore 16,30
presso Caffetteria «LA FAVOLA»
p.zza Angiono, 16

In TRIVERO:
Primo Lunedì del mese
Esclusi i mesi di Gennaio ed Agosto
Dalle 14,30 alle ore 16,15
presso Centro di Incontro
Associazione Volontariato DELFINO
via Marconi 37 (Centro Zegna)

CAFFÈ ALZHEIMER



in BIELLA, COSSATO
Ristorante Tigella Caffetteria La Favola

.TRIVERO
Centro di Incontro «Centro Zegna»

La partecipazione all'iniziativa e le consumazioni sono offerte