

## Sommario

### Focus

Natale 2018

Pag 1

### Rubrica "Lo sai che"

Questionari soddisfazione  
anno 2018

Pag 4

*Buon  
Natale*



Foto Caterina Pidello



# Natale 2018

RESIDENZA CERINO ZEGNA  
Occhieppo Inferiore



Foto da archivio "FESTA DEGLI AUGURI"  
anno 2017

**Venerdì 7 Dicembre h. 15,00 presso Salone Rosso Nord**  
**FESTA IMMACOLATA CONCEZIONE** - Musicisti GIORGIO e MORENO

**Sabato 8 Dicembre - Sabato 15 e Domenica 16 Dicembre dalle h. 9,00 alle h. 17,00**  
**presso ingresso Residenza Cerino Zegna**  
**MERCATINI** con OGGETTI realizzati dagli Ospiti

**Inoltre Sabato 8 Dicembre**  
**ESPOSIZIONE TORTE** realizzate da Sodexo  
**PESCA DI BENEFICENZA** con L'Associazione di Volontariato "Amici del Cerino Zegna"

*Vi invitiamo a condividere con noi la gioia dell'atmosfera natalizia  
e a portare nelle vostre case, o ad offrire ai vostri amici,  
un ricordo di questo Natale*

**Lunedì 17 Dicembre h. 10,30 presso Cappella**  
**CONCERTO delle scuole medie** di Occhieppo Inferiore dirette da RICCARDO ARMARI

**Martedì 18 Dicembre h. 15,00 presso Salone Rosso Nord**  
**FESTA DEGLI AUGURI DI NATALE** - Musicista ENNIO CINGUINO

**Mercoledì 19 Dicembre h. 16,45 presso Aula Corsi - Residenza Cerino Zegna**  
CONSIGLIO AZZURRO e VOCE DEL PADRONE incontrano  
CONSIGLIO di AMMINISTRAZIONE h. 20,00 presso Ristorante Pizzeria degli Antoniminesi  
**CENA DEGLI AUGURI DI NATALE** con i VOLONTARI e musica di Giorgio e Moreno

**Venerdì 21 Dicembre h. 15,00 presso Cappella**  
**FESTA DEGLI AUGURI ORATORIO DI OCCHIEPPO**  
Santa Messa celebrata da Don Fabrizio ed animata dai ragazzi dell'oratorio di Occhieppo

**Domenica 24 Dicembre h. 21,00 presso Cappella**  
**SANTA MESSA** con canti Natalizi e il tradizionale Vin Brulè offerto dagli Alpini  
di Occhieppo Inferiore

## RESIDENZA MARIA GRAZIA Lessona

**Venerdì 7 Dicembre h. 10,00 presso Salone Arancione Centro Diurno**  
**SANTA MESSA IMMACOLATA CONCEZIONE**

**Mercoledì 19 Dicembre h. 16,45 presso Aula Corsi - Residenza Cerino Zegna**  
CONSIGLIO AZZURRO e VOCE DEL PADRONE incontrano CONSIGLIO di AMMINISTRAZIONE  
h. 20,00 presso Ristorante Pizzeria degli Antoniminesi  
**CENA DEGLI AUGURI DI NATALE** con i VOLONTARI e musica di Giorgio e Moreno

**Giovedì 20 Dicembre h. 10,30 presso Salone La Rosa**  
Musiche e Canti con i Bambini Scuole Materne di Lessona

**Giovedì 20 Dicembre h. 15,00 presso Salone Arancione Centro Diurno**  
**TOMBOLONE DI NATALE**

**Venerdì 21 Dicembre h. 10,00 presso Salone La Rosa**  
Mattinata Musicale con Ragazzi Scuole Secondarie di Lessona

**Venerdì 21 Dicembre h. 15,00 presso Salone Arancione Centro Diurno**  
**FESTA DEGLI AUGURI DI NATALE** a seguire presso Salone La Rosa h. 18,00 APERICENA

**Lunedì 24 Dicembre h. 10,00 presso Salone Arancione Centro Diurno**  
**SANTA MESSA DI NATALE** Celebra Don Renzo

**Martedì 25 Dicembre presso Salone Arancione Centro Diurno**  
**PRANZO DI NATALE**

**Venerdì 4 Gennaio h. 10,00 presso Salone Arancione Centro Diurno**  
**SANTA MESSA DI EPIFANIA**

**Domenica 6 gennaio h. 15,00 presso Salone La Rosa**  
Pomeriggio musicale

**dall'8 dicembre al 6 gennaio**  
**presso l'ingresso della Residenza**  
**MOSTRA PERMANENTE del PRESEPIO**  
realizzato dai volontari TERE E LORI



**Donare è...** offrire qualcosa in modo incondizionato, senza sentire di dovere nulla. Il dono è un omaggio alla persona, a prescindere dal suo valore economico. Anche il tuo tempo, la tua attenzione possono essere un dono

Ogni donazione è libera e potrà essere versata attraverso:

- bonifico bancario a: "OPERA PIA A. E. CERINO ZEGNA ONLUS" IBAN IT 97 N 06090 44610 000010000839 presso BIVERBANCA Agenzia di Occhieppo Inferiore - CAUSALE: oblazione .....
- bonifico bancario a: "OPERA PIA A. E. CERINO ZEGNA ONLUS" IBAN IT11 F 03268 22300 000893150390 presso BANCA SELLA - CAUSALE: oblazione .....
- direttamente sul on-line nostro sito: **cliccando sul tasto "DONA ORA"**

**Benefici fiscali** - Si dichiara che questo Ente è un organizzazione non lucrativa di utilità sociale ai fini della deduzione fiscale prevista dall'art. 13 del Decreto Legislativo 4/12/97 n. 460.

**SCEGLI COME AIUTARCI**

# Rubrica "Lo sai che..."

## L'indagine di gradimento

La centralità dell'utente, quale portatore di valori e bisogni, ha un'importanza strategica per ogni percorso di Qualità.

Il grado di soddisfazione dell'utente, infatti, è un indicatore (anche se non l'unico) del livello della qualità del servizio.

Ciò diviene ancora più importante se si pensa alla fascia di utenza interessata dai servizi socio-sanitari: si tratta di "fasce deboli", portatrici di bisogni, spesso con ridotte possibilità di scelta.

Per questo l'obiettivo di migliorare la qualità tenendo in considerazione il punto di vista dell'utente diviene, anche, una questione etica.

### ★ Quali le specificità da considerare quando ci si riferisce ai servizi per anziani?

Per citare le principali:

- difficoltà a standardizzare un servizio che, oltre ad essere centrato sul singolo individuo, è anche relazionale;
- difficoltà dell'ospite nella scelta e nell'utilizzo del servizio, cosa che lo pone in posizione di dipendenza;
- particolarità dell'utenza che non è quasi mai costituita da soggetti isolati, bensì da realtà parentali, più o meno complesse, i cui componenti interagiscono con il servizio su piani differenti, con aspettative e intensità di relazione differenti;
- presenza, all'interno delle Residenze per Anziani di Associazioni di volontariato che operano in modo integrato, sia con gli utenti, che con il personale

In un'indagine rivolta ai servizi per anziani, quindi, occorre considerare tutti i principali attori: operatori, fruitori e familiari, volontari.

### ★ Cosa significa qualità percepita e soddisfazione degli utenti nei servizi socio-sanitari?

Un altro elemento importante riguarda i limiti di ogni indagine di soddisfazione, sulla qualità di servizi intrinsecamente legati alla soggettività, sia di chi lo eroga che di chi lo riceve.

Soggettiva, relativa, multidimensionale: la "qualità" può essere, quindi, definita come la capacità di un servizio di realizzare un equilibrio tra le proprie caratteristiche e le aspettative/esigenze dell'utenza.

### ★ Quali i metodi e gli strumenti?

Il questionario rappresenta lo strumento tipico di rilevazione dell'informazione nell'ambito delle indagini che ambiscono a raggiungere il maggior numero possibile di soggetti per le categorie coinvolte.

I vantaggi di tale modalità di rilevamento consistono, per lo più, in:

- standardizzazione, tramite l'articolazione di "domande chiuse", la possibilità di formulare i quesiti, in modo uniforme, a tutti gli intervistati
- comparazione, la possibilità di poter analizzare le risposte confrontandole, anche nel tempo
- elaborazione, la possibilità di raggruppare gli item per aree e renderli graficamente
- anonimato

Le indagini condotte vanno consolidate con l'utilizzo sistematico dello strumento di rilevazione e la pubblicazione dei risultati

## IL CICLO DEL RILEVAMENTO

<b>Preparazione Indagine AGOSTO</b>	<b>Raccolta Dati SETTEMBRE OTTOBRE</b>	<b>Analisi Dati NOVEMBRE</b>
	<b>Divulgazione Risultati DICEMBRE</b>	

Ad integrazione del questionario, per far emergere l'opinione degli utenti nel modo più completo possibile, il Cerino Zegna adotta anche modalità quali:

### • Colloqui individuali con la Direzione Generale

Indagine continuativa, ad un mese dall'ingresso in regime di residenzialità definitiva.

Sono colloqui che si accompagnano ad una griglia di intervista ed offrono possibilità di approfondimento, flessibilità alla soggettività dell'intervistato, perché non sono previste risposte preordinate.

Risultano particolarmente adatti per far emergere opinioni, vissuti, valori e aspettative degli utenti e risultano particolarmente adatte con utenti che hanno difficoltà di lettura e scrittura, come gli anziani.

### • Focus Group

Indagine periodica, trimestrale, che prevede il confronto, mediato da un conduttore, tra un gruppo di circa 8-10 partecipanti per far emergere le opinioni.

Questo approccio è utile per individuare le aree di maggior interesse e, potenzialmente, più problematiche, ed i criteri in base ai quali è valutato un servizio. Permette di approfondire i dati raccolti, favorendone l'interpretazione.

Rispetto agli anziani, il suo utilizzo, che richiede una partecipazione molto attiva ed attenta, può ritenersi praticabile solo con persone lucide e motivate.



## ANNO 2018 I QUESTIONARI: ESITI NOTE METODOLOGICHE E CONSIDERAZIONI

L'analisi a seguire, rispettando la disposizione del questionario stesso, è suddivisa per aree in modo da rendere più facilmente leggibili i dati di ritorno.

A prescindere dal numero totale di risposte, di seguito si segnalano come:

- **"da monitorare"**, le voci che evidenziano un 40% minimo di risposte tra Non Valutabile e Non risposto e/o con risposte in area dal sufficiente al carente
- **"problematiche"**, le voci che evidenziano un 40% minimo di risposte tra sufficiente e carente
- **"punti di forza"**, le voci che evidenziano più dell'80% di risposte tra ottimo e buono

### PARTECIPAZIONE TOTALE

Categoria	Questionari distribuiti	Questionari ricevuti	% ricevuti
Famigliari	252	104	41,3 %
Ospiti	Gestione focus group		
Operatori	170	131	77,0 %
Volontari	70	22	31,4%

### ❖ CATEGORIA FAMIGLIARI

I dati di ritorno sono analizzati separatamente per la Residenza Cerino Zegna e la Residenza Maria Grazia e divisi per nucleo.

Ad esclusione dei Centri Diurni e del nucleo Girasole, presso la Residenza Maria Grazia, i questionari rivolti ai famigliari hanno avuto una restituzione inferiore al 50% e quindi NON QUALIFICANTE ai fini dell'indagine.

### ❖ CATEGORIA OSPITI

I dati di ritorno sono analizzati separatamente per la Residenza Cerino Zegna e la Residenza Maria Grazia. I questionari rivolti agli ospiti, essendo gestiti come focus dalla Psicologa e dagli Animatori, rispettivamente Enrico Maron Pot per la sede di Occhieppo Inferiore e Laura Maffei per la sede di Lessona, hanno una restituzione pari al 100% e quindi SONO DA CONSIDERARSI QUALIFICANTI ai fini dell'indagine.

In sede di focus sono coinvolti gli ospiti lucidi.

### ❖ CATEGORIA VOLONTARI

I dati di ritorno sono analizzati separatamente per la Residenza Cerino Zegna e la Residenza Maria Grazia. La loro distribuzione è stata gestita direttamente dalle Associazioni di volontariato, per la sede di Occhieppo Inferiore gli "Amici del Cerino Zegna" e per la sede di Lessona "Associazione Lessonese di volontariato".

Per la Residenza Cerino Zegna, a fronte di una cinquantina di iscritti, sono stati restituiti compilati n° 8 questionari. Per la Residenza Maria Grazia, a fronte di circa venticinque iscritti, sono stati restituiti compilati n° 14 questionari.

### ❖ CATEGORIA DIPENDENTI

Nei questionari distribuiti per questa categoria, non vi è una distinzione interna tra professionisti e sedi operative, i questionari sono stati predisposti uguali per tutte le figure professionali e tutte le sedi operative in modo da garantire l'anonimato delle risposte.

I questionari rivolti ai dipendenti hanno avuto una restituzione numerica pari al 77% e quindi SONO DA CONSIDERARSI QUALIFICANTI ai fini dell'indagine.

Per questa categoria, dato l'interesse organizzativo rispetto alle proposte/considerazioni emerse, la restituzione dei dati avverrà per nucleo con la Direzione Generale dell'Ente.

ED ORA VI RESTITUIAMO LE CONSIDERAZIONI EMERSE



## Residenza Cerino Zegna di Occhieppo Inferiore SETTORE AMB FAMIGLIARI

### DA MONITORARE 😊

#### PROBLEMATICHE

- AREA Informazioni Generali
- Coinvolgimento al PAI
- Tempestività nelle risposte alla richiesta di assistenza
- Aspetti servizio animazione
- Aspetti servizio fisioterapia
- Assistenza spirituale
- Igiene servizi
- Adeguatezza ventilazione ambienti

#### PUNTI DI FORZA

- tutela per il proprio congiunto
- cure igieniche
- cortesia e gentilezza del personale
- vivibilità, gradevolezza, igiene degli ambienti comuni e camere da letto
- fruibilità giardino
- accessibilità chiesa
- possibilità di muoversi in sicurezza all'interno
- orari accesso e parcheggio

nucleo ROSSO SUD: restituzione 35%



nucleo ROSSO NORD:  
restituzione 30%

## DA MONITORARE

- AREA Informazioni Generali
- AREA servizio animazione
- AREA servizio Fisioterapia
- facilitazione dei contatti col congiunto

## PROBLEMATICHE

- Rapporto fiducia col Tutor
- Gestione del servizio assistenziale
- Rispetto dei tempi ed abitudini
- Rispetto degli oggetti personali
- Tutela dell'ospite
- Tempestività nelle risposte alla richiesta di assistenza

## PUNTI DI FORZA

- AREA AMBIENTI DI REPARTO (tranne ventilazione)
- AREA servizi/ambienti COMUNI

nucleo TOVO:  
restituzione 45%

## DA MONITORARE

- AREA servizio animazione
- AREA servizio Fisioterapia

## PROBLEMATICHE 😊

## PUNTI DI FORZA

- AREA SERVIZI ALBERGHIERI
- AREA AMBIENTI DI REPARTO
- AREA servizi/ambienti COMUNI

## SETTORE ALZHEIMER:

nucleo MUCRONE:  
restituzione 35%

## DA MONITORARE

- Coinvolgimento al PAI
- AREA RELATIVA A PROGETTI SPECIFICI
- Conoscenza possibilità scelta menù

## PROBLEMATICHE

- Vivibilità, adeguatezza ventilazione ambienti di reparto

## PUNTI DI FORZA

- AREA Informazioni Generali
- Gestione aspetti medici, infermieristici, assistenziali in generale
- AREA RELAZIONALE
- Servizi alberghieri
- Adeguatezza ed igiene camere e servizi
- Servizi ed ambienti comuni

nucleo MARS:  
restituzione 25%

## DA MONITORARE 😊

## PROBLEMATICHE 😊

## PUNTI DI FORZA

- AREA Informazioni Generali
- Gestione aspetti medici, infermieristici, assistenziali in generale
- AREA RELAZIONALE
- Vivibilità, gradevolezza adeguatezza ambienti reparto
- Servizi ed ambienti comuni

CENTRO DIURNO ALZHEIMER:  
restituzione 75%

## DA MONITORARE

- aspetti documentali e dell'accoglienza
- informazioni circa decisioni Sanitarie
- AREA RELATIVA A PROGETTI SPECIFICI

## PROBLEMATICHE 😊

## PUNTI DI FORZA

- Gestione aspetti medici, infermieristici, assistenziali in generale e buon coinvolgimento al PAI
- AREA RELAZIONALE
- Vivibilità, gradevolezza adeguatezza ambienti reparto

## OSPITI: gestione focus

### DA MONITORARE

- Coinvolgimento al PAI

### PROBLEMATICHE

- Assistenza spirituale, religiosa
- Assistenza ai pasti
- Cura degli indumenti
- Disponibilità all'ascolto da parte del personale
- Relazione con gli altri anziani in generale
- Gradevolezza della camera da letto
- Adeguatezza della temperatura/ventilazione

### PUNTI DI FORZA

- Qualità delle informazioni
- Riconoscibilità delle figure professionali
- Assistenza medica, infermieristica ed in generale le cure assistenziali ed il rispetto, tutela per la propria persona (ad eccezione della tempestività della risposta alle richieste)
- L'offerta di attività di animazione
- L'offerta di interventi fisioterapici
- Le relazioni con il personale al nucleo e la facilitazione nelle relazioni coi propri famigliari
- La scelta, l'adeguatezza del cibo e la durata dei tempi dei pasti



- La cura della biancheria di nucleo
- In genere tutta l'area relativa agli ambienti, sia privati che comuni

## VOLONTARI

Si segnalano i punti di forza e si rimanda ad una lettura dei grafici per i rimanenti item:

### PUNTI DI FORZA

- L'attività di animazione "FESTE"
- Fruibilità del giardino
- Accessibilità alla chiesa
- Pulizie dell'Ente, orari accesso e adeguatezza parcheggio
- Collaborazione con gli operatori ed il centralino

## Residenza Maria Grazia di Lessona e Cossato SETTORE AMB FAMILIARI

nucleo GIGLIO GIALLO:  
restituzione 41%

### DA MONITORARE

- AREA ANIMAZIONE
- AREA FISIOTERAPIA
- ASPETTI ALBERGHIERI legati alla ristorazione

### PROBLEMATICA

- Rapporto di fiducia con Tutor
- Tempestività nelle risposte alla richiesta di assistenza
- Cure igieniche
- cura dell'aspetto
- vivibilità e adeguatezza ambienti di nucleo

### PUNTI DI FORZA

- Somministrazione farmaci
- Aspetti relazionali (anche se molte risposte "Non Valutabile")
- Pulizia biancheria di reparto
- Igiene ambienti comuni, camere e servizi
- Servizi ed ambienti comuni

### DA MONITORARE

- AREA ANIMAZIONE
- AREA FISIOTERAPIA

### PROBLEMATICA

- Informazioni circa salute, decisioni sanitarie, necessità specifiche
- Rapporto di fiducia con Tutor, coinvolgimento PAI
- Rispetto di oggetti personali, tutela dell'ospite
- Tempestività nelle risposte alla richiesta di assistenza
- Area relazioni

### PUNTI DI FORZA

- Igiene ambienti comuni, camere e servizi
- Servizi ed ambienti comuni

nucleo GLICINE:  
restituzione 4%

### DA MONITORARE

- coinvolgimento PAI
- AREA ANIMAZIONE
- AREA FISIOTERAPIA

### PROBLEMATICA

- Rapporto di fiducia con Tutor
- Aspetti medici
- Rispetto dei tempi ed abitudini ed oggetti personali degli ospiti

### PUNTI DI FORZA

- Cortesia del personale
- Igiene ambienti comuni, camere e servizi
- Servizi ed ambienti comuni

**IL CENTRO DIURNO INTEGRATO: restituzione 80%.** Per questo nucleo semiresidenziale ogni item, di per sé, rappresenta un punto di forza.

## OSPITI: gestione focus

### DA MONITORARE

- Coinvolgimento al PAI
- L'offerta di interventi fisioterapici (42% di non risposte)
- Possibilità di scelta del menù ed i tempi dei pasti

### PROBLEMATICA

- Rispetto tempi ed abitudini
- Fruibilità giardino

### PUNTI DI FORZA

- Qualità delle informazioni
- Riconoscibilità delle figure professionali
- Assistenza medica, infermieristica ed in generale le cure assistenziali ed il rispetto, tutela per la propria persona (ad eccezione del rispetto dei tempi ed abitudini)
- L'offerta di attività di animazione
- Tutta l'area relativa alle relazioni personali dell'ospite
- La cura della biancheria sia personale che di nucleo
- In genere tutta l'area relativa agli ambienti, sia privati che comuni

## VOLONTARI: restituzione 46%

### DA MONITORARE

- Qualità delle informazioni, in generale
- Riconoscibilità delle figure professionali
- Conoscenza delle attività di supporto all'animazione e relativa area di attività
- coinvolgimento nella giornata dell'ospite

### PROBLEMATICA

- Spazi ed attrezzature a disposizione
- Fruibilità del giardino

### PUNTI DI FORZA

- attività di animazione "FESTE" e "GITE"
- Collaborazione con servizio animazione e con operatori
- Pulizia dell'Ente, orari di accesso



da parte del  
CONSIGLIO di AMMINISTRAZIONE,  
DIREZIONI e PERSONALE TUTTO  
del Cerino Zegna

## *Trova il Tempo*

*Trova il tempo di pensare  
trova il tempo di pregare  
trova il tempo di ridere.*

*È la fonte del potere  
è il più grande potere sulla terra  
è la musica dell'anima.*

*Trova il tempo per giocare  
trova il tempo per amare ed essere amato  
trova il tempo di dare.*

*È il segreto dell'eterna giovinezza  
è il privilegio dato da Dio  
il giorno è troppo corto  
per essere egoisti.*

*Trova il tempo di leggere  
trova il tempo di essere amico  
trova il tempo di lavorare.*

*È la fonte della saggezza  
è la strada della felicità  
è il prezzo del successo.*

*Trova il tempo  
di fare la carità.  
È la chiave del paradiso*

*(Madre Teresa di Calcutta)*

