

Sommario

Focus

"customer satisfaction"

Presentazione dei questionari di soddisfazione anno 2014

Pag 1

Paola Garbella Direzione Generale
Ufficio Qualità e Comunicazione

Rubrica "Lo sai che...":

Club Yoga della Risata

Pag 5

La Terapia del viaggio

Pag 6

Emanuela Petit, Responsabile AMB
Residenza Maria Grazia

Progetto "ORTIAMO"

Pag 10

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

Marzo 2015:

attività convegnistica

Pag 11

CONVEGNO

"Il valore della relazione uomo - animale oggi:
le attività educative, assistenziali e terapeutiche
in collaborazione con gli animali"

CONVEGNO

RSA SUMMIT

Pag 12

CONVEGNO

Best Practice e innovazione nelle RSA:
esperienze a confronto

Pag 13

40° Anniversario fondazione CBA

Pag 13

I Ricordi del cuore

Pag 13

Studiamo l'anatomia dell'OSS

Pag 15

Rubrica "Donazioni"

Pag 16

Rifacimento rampa accesso piano seminterrato

Focus "customer satisfaction"

Presentazione dei questionari di soddisfazione anno 2014

Come ormai tradizione biennale a partire dall'anno 2000, ecco uno speciale numero del CERINOTIZIE dedicato a restituire i risultati emersi dall'indagine sulla soddisfazione (questionari di soddisfazione) realizzata durante i mesi di novembre e dicembre nelle due Strutture di Occhieppo Inferiore e di Lessona, facenti parte dell'Opera Pia Cerino Zegna Onlus.

Si tratta di un'indagine che negli anni ha visto cambiare lo strumento (questionario), per cercare di ottenere sempre più un risultato di autenticità delle rilevazioni. Nelle pagine che seguiranno Daniela Sandri, referente per la qualità del Cerino Zegna, ha riassunto il percorso di questi 15 anni in merito alle indagini di soddisfazione eseguite.

Relativamente all'ultima che andiamo qui a commentare, è doveroso prima di tutto iniziare dai ringraziamenti per la partecipazione di tutti, soprattutto **ospiti e famigliari**, ma anche **dipendenti e volontari** all'iniziativa.

Il passo successivo è la lettura dei dati predisposti, cui aggiungo un personale commento introduttivo.

Mi pare che la frase che meglio sintetizza la situazione sia **"NON SI FINISCE MAI DI IMPARARE"** a cui aggiungerei **SE SI "IMPARA AD ASCOLTARE"**.

Infatti, nello scorrere i dati salienti evidenziati, si evince come, soprattutto nelle colonne intitolate "possiamo migliorare", molti aspetti siano frutto di un più profondo ascolto e predispongano ad una riflessione per avviare nuove modalità, ad esempio comunicative, affinché tutti abbiano le stesse informazioni. Certamente, per la Struttura di Occhieppo Inferiore è da migliorare la comunicazione con i dipendenti in modo che la loro partecipazione possa essere più attiva, certi di essere presi in considerazione. Quello che posso assicurare è che tutti i punti evidenziati come passibili di miglioramento, saranno



nelle dovute sedi, analizzati e ove possibile si agirà per migliorare.

Allo stesso modo sarà nostra cura mantenere quelle situazioni evidenziate come punti di forza, nello spirito del Miglioramento Continuo della Qualità che insegna come siano fondamentali analisi e verifica per ripartire con nuovi obiettivi mirati a rendere la permanenza e la vita nelle nostre Strutture degna di essere vita vissuta fino in fondo.

Ora nell'accompagnarvi alla lettura dei risultati dell'indagine 2014, voglio invitarvi a leggere tenendo presente le parole chiave: ASCOLTO – APPRENDIMENTO – ANALISI e CAMBIAMENTO.

Con questo spirito insieme continuiamo a migliorare la nostra realtà.

Grazie a tutti e buona lettura

La Direzione Generale Paola Garbella

L'INDAGINE: il percorso

F
A
S
E
S
P
E
R
I
M
E
N
T
A
L
E

Triennio 2000-2002; la fase sperimentale del rilevamento della soddisfazione.

I questionari sono 4: OSPITI, FAMIGLIARI, DIPENDENTI e VOLONTARI, composti da domande analoghe per ogni categoria interessata, in modo che la rielaborazione finale si potesse avvalorare del raffronto di punti di vista diversi per la stessa domanda.

Già all'atto della somministrazione, risultò come il questionario fosse complesso a causa delle numerose domande e della difficoltà per molti ospiti a prestare attenzione per un periodo superiore ai 20', tempo minimo necessario alla compilazione.

Per molti questionari è stato necessario l'intervento di operatori/volontari altrimenti l'anziano non sarebbe riuscito da solo a rispondere.

Coloro che hanno aiutato nella somministrazione hanno inoltre denunciato difficoltà a far comprendere il significato di alcune domande. Questa analisi unita alle molte "NON risposte", ci fece propendere per la modifica dello strumento da proporre.

V
A
L
U
T
A
Z
I
O
N
E

Anno 2003; i questionari, le loro modalità di somministrazione, raccolta ed elaborazione dati sono state ulteriormente studiate ed approfondite con la consulenza del Prof. Ambrosini del Dipartimento di Scienze Antropologiche dell'Università di Genova.

F
A
S
E
O
P
E
R
A
T
I
V
A

Anno 2004; la fase operativa e l'indagine sulla soddisfazione diventa **biennale**, affinché, data la media di permanenza in Struttura degli ospiti, il questionario non risulti ripetitivo per gli stessi.

Anno 2006; la scala di valutazione.

Per questa fase operativa del progetto, si era utilizzata una scala di valutazione numerica scolastica, con punti da 1 a 10 (+ l'alternativa di crociare la casella vuota, per chi non è in grado di rispondere ad alcuni item, perché non di sua pertinenza).

Il limite di questa scala si evidenziò:

- In fase di intervista agli ospiti. La Psicologa che ha somministrato i questionari confermò una difficoltà per l'ospite a definire le variazioni tra un 8 ed un 10 o un 2 ed un 4 ecc.; l'intervistato tende a rispondere "va bene", "così così" o "male".

- In fase di elaborazione dei dati. La complessità delle sfumature ottenute non era realisticamente riportata nei grafici finali dal momento che per una consultazione e raffronto dei risultati era necessario raggruppare le risposte in 3 categorie: voti 1-4 con valenza negativa, voti 5-6 sufficiente, voti 7-10 buona.

Si è deciso di mantenere comunque la continuità dei questionari, così impostati, per tre anni (2006-2008-2010), così da poter avere un riscontro tra i dati.

E
V
O
L
U
Z
I
O
N
E

Anno 2012; l'elaborazione statistiche e interpretazione dei dati raccolti è stata affidata alla Psicologa Dr.ssa Luz Càrdenas e all'Antropologo Dr. Amedeo Rossi, in qualità di Consulenti professionali. La loro consulenza ha portato ad un'ulteriore rivisitazione dello strumento utilizzato, al fine di migliorarne la compilazione per le categorie di utenti, e la conseguente chiarezza nella rielaborazione dei dati.

Anno 2013; studio fattibilità per una variazione dello strumento con la supervisione della dr.ssa Luisa Lomazzi¹, Esperta in valutazione della Qualità dei servizi socio-sanitari.

L'indagine ha riportato le seguenti modifiche:

- Questionari ridotti nel numero di domande per FAMIGLIARI, VOLONTARI.

- Questionari variati per DIPENDENTI, che risponderanno a domande relative al loro vissuto e non saranno portavoce del percepito rispetto all'ospite (la qual cosa inficiava molto la linearità di interpretazione alle domande rendendone le risposte troppo soggettive).



**E
V
O
L
U
Z
I
O
N
E**

- 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).
- L'indagine per gli OSPITI con l'utilizzo di focus group gestiti da Psicologa e Animazione.

¹Professore SUPSI (Scuola Universitaria Professionale della Svizzera italiana), ricercatrice del Centro competenze anziani del Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale (DEASS) della SUPSI e collaboratrice scientifica dell'Istituto IdeP dell'Università Svizzera Italiana.

2014 LA NOSTRA INDAGINE CICLO DEL RILEVAMENTO



IL CONTESTO

Nei servizi alla persona ed in particolare alla "persona anziana", per definire un concetto di qualità è necessario confrontarsi con:

- La coesistenza costante di aspetti soggettivi ed oggettivi, non essendo la qualità una proprietà assoluta ed indipendente dalle percezioni delle persone, ma piuttosto un fenomeno dinamico e multidimensionale;
- L'esistenza di diverse definizioni di qualità per lo stesso servizio, variabile a seconda di preferenze, conoscenze, desideri, cultura, ecc., il tutto in continua evoluzione;
- La coesistenza di diversi punti di vista poiché i vari attori implicati nell'erogazione dell'assistenza (personale, utenti, personale, ecc.) leggono il servizio da prospettive differenti;
- L'evoluzione continua delle conoscenze scientifiche e tecnologiche unite alla variabile delle risorse destinate e destinabili ai vari servizi.

In estrema sintesi, affrontare il tema della qualità percepita in una struttura residenziale per anziani, significa ragionare sulla qualità della vita e non solo sulla qualità dell'assistenza e sulla rilevazione della soddisfazione delle varie prestazioni erogate. Si entra dunque nella logica del miglioramento continuo della qualità, attraverso il coinvolgimento di tutte le persone che partecipano.

LO STRUMENTO oggi

Per gli Ospiti

Interviste gestite in focus group interni al Consiglio Azzurro e Voce del Padrone, incontri per la loro stessa natura di "riunione partecipata". Per questo primo anno di sperimentazione, rispetto all'utilizzo di focus in sostituzione del questionario per "monitoraggio della soddisfazione", la partecipazione degli ospiti è stata lasciata libera. Vista l'affidabilità dei riscontri e la capacità di coinvolgimento dello strumento utilizzato, si ritiene di mantenerlo per la prossima indagine relativa alla soddisfazione del cliente, rispetto alla categoria di utenza degli OSPITI.

Per i Parenti, Personale e Volontari

Nuovo Questionario specifico predisposto per autocompilazione.

ANALISI DATI

- L'elaborazione dei dati dell'indagine relativa all'anno 2014, è organizzata per macro-aree; in ogni area si raggruppano le domande specifiche dei questionari.
- Si ricorda che gli ospiti hanno partecipato a focus group, non sono stati loro somministrati questionari, quindi la suddivisione è su micro-aree.

	Famigliari	Ospiti	Volontari
Aree indagate	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

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



PARTECIPAZIONE

Totale

Categoria	Questionari distribuiti	Questionari ricevuti	% ricevuti
Famigliari	256	150	58,6%
Ospiti	Gestione focus group		
Operatori	150	70	46,6%
Volontari	55	39	70,9%

Sede Opera Pia Cerino Zegna

Categoria	Questionari distribuiti	Questionari ricevuti	% ricevuti
Famigliari	174	89	51,1%
Ospiti	Gestione focus group		
Operatori	113	33	29,2%
Volontari	40	28	70,0%

Sede Residenza Maria Grazia

Categoria	Questionari distribuiti	Questionari ricevuti	% ricevuti
Famigliari	82	61	68,5%
Ospiti	Gestione focus group		
Operatori	37	37	100%
Volontari	15	11	73,3%



REPORTISTICA

OSPITI (escluso Settore Alzheimer)

Cerino Zegna

PUNTI DI FORZA

- Percezione di libertà, sicurezza ed orientamento all'interno della struttura
- Aspetti di cura ed assistenza diretta alla persona, uniti all'attenzione del personale
- Gradimento delle attività di animazione
- Adeguatezza, igiene e pulizia degli ambienti, comuni e personali

POSSIAMO MIGLIORARE ...

A livello di comunicazione all'ospite:

- La percezione della presenza del medico di Medicina Generale in Struttura
- La conoscenza del proprio PAI – Piano di Assistenza Individuale
- La consapevolezza della pianificazione delle attività di animazione e/o fisioterapia
- La consapevolezza rispetto alla programmazione dei trattamenti fisioterapici

A livello di assistenza:

- Il rispetto dei diversi tempi di vita presso il nucleo

A livello di socializzazione:

- Le relazioni tra ospiti, a tavola

Residenza Maria Grazia

PUNTI DI FORZA

- Aspetti di cura ed assistenza diretta alla persona, uniti all'attenzione del personale
- Relazioni interpersonali
- Gradimento delle attività di animazione
- Adeguatezza, igiene e pulizia degli ambienti, comuni e personali

POSSIAMO MIGLIORARE ...

A livello di comunicazione all'ospite:

- La percezione della presenza del medico di Medicina Generale in Struttura
- La conoscenza del proprio PAI – Piano di Assistenza Individuale

A livello di assistenza:

- Alcuni aspetti legati alla ristorazione

VOLONTARI

Questa categoria di intervistati dichiara una generale soddisfazione rispetto alle aree indagate.

Si segnalano margini di miglioramento:

- circa il servizio ristorazione per la sede di Occhieppo Inferiore
- circa la fruibilità del parcheggio per la sede di Lessona



FAMIGLIARI

Cerino Zegna settore AMB PUNTI DI FORZA

- Informazioni generali
- Conoscenza dei professionisti operanti
- Erogazione dei servizi sanitario-assistenziali
- Attività di animazione e fisioterapia
- Vita nel nucleo, dalle relazioni interpersonali, alla ristorazione, rispetto degli orari
- All'ambiente, dalla sicurezza alla pulizia e possibilità di movimento

POSSIAMO MIGLIORARE ...

A livello di comunicazione al familiare:

- La comunicazione, sia generale che rispetto alle professionalità operanti
- La conoscenza della figura del TUTOR

A livello di servizi, specificamente per il ROSSO sud:

- La conoscenza dei calendari di attività di animazione e le modalità di intervento fisioterapico

A livello di assistenza:

- Alcuni aspetti legati alla ristorazione
 - la scelta del cibo
 - l'adeguatezza del cibo
 - la durata dei pasti
- Alcuni aspetti legati alla personalizzazione della cura alla persona, in rapporto anche con la problematicità di alcuni ospiti del reparto

Cerino Zegna settore ALZHEIMER PUNTI DI FORZA

I famigliari del settore Alzheimer, attraverso i questionari, sottolineano un'ottima situazione del Settore, per tutti i punti analizzati.

Residenza Maria Grazia PUNTI DI FORZA

I famigliari della sede di Lessona, attraverso i questionari, sottolineano un'ottima situazione del Settore, per quasi tutti i punti analizzati.

POSSIAMO MIGLIORARE ...

A livello di comunicazione al familiare:

- La conoscenza della figura del TUTOR
- La comunicazione, relativa ai calendari di attività di animazione, alle modalità di intervento fisioterapico

DIPENDENTI

Il questionario predisposto è stato completamente rinnovato rispetto ai precedenti.

Si era, infatti, riscontrato un calo nella partecipazione per cui lo strumento si è connotato con le due seguenti caratteristiche peculiari:

- molto abbreviato, poco più di 10 domande
- domande di interesse diretto per i dipendenti, non richieste di una valutazione indiretta rispetto al punto di vista degli ospiti

Il riscontro rispetto alle risposte raccolte è stato della totalità per la Struttura di Lessona, inferiore al 50% per la Struttura di Occhieppo Inferiore. In base alle segnalazioni, si possono riassumere i dati come da tabella seguente:

PUNTI DI FORZA

La Residenza Maria Grazia di Lessona per:

- soddisfazione ed organizzazione nel lavoro
- adeguatezza degli strumenti ed ambienti
- collaborazione tra colleghi in generale
- gli aspetti formativi

POSSIAMO MIGLIORARE ...

L'Opera Pia Cerino Zegna di Occhieppo Inferiore per:

- adeguatezza degli strumenti ed ambienti
- collaborazione con i colleghi
- gli aspetti formativi relativi alle professionalità

Ufficio Qualità e Comunicazione

Rubrica "Lo sai che..."

LA SALUTE NELLA RISATA

La risata non ha solo effetti benefici sul nostro stato d'animo ma attiva anche una serie di effetti benefici sul nostro organismo.

RIDERE FA BENE

Ha effetto analgesico: favorisce la produzione di endorfine e encefaline nel cervello

La risata elimina l'insonnia grazie al sano sforzo che genera

Ogni risata attiva circa 400 muscoli, compresi alcuni dello stomaco che si possono attivare solo con le risate

Favorisce l'eliminazione della bile

Il diaframma origina un massaggio interno che facilita la digestione

Migliora la circolazione

Si eliminano le tossine

Elimina lo stress

Occhi: con le lacrime si puliscono gli occhi

Narici: con la risata, nel far vibrare la testa, si liberano le narici

Viso: stirando e stimolando i muscoli, la pelle ringiovanisce

Orecchie: con la risata, nel far vibrare la testa, si puliscono le orecchie

RAFFORZA IL CUORE

Migliora le capacità respiratorie: entra il doppio dell'aria nei polmoni (12 litri anziché i 6 abituali)

Pelle: si ossigena grazie al doppio di aria che entra nei polmoni

Si massaggia e stirava la colonna vertebrale e i cervicali

Si evita la stipsi

Si abbassa l'ipertensione, rilassandosi i muscoli e liberando le arterie

Rafforza il sistema immunitario: aumenta il numero di linfociti, citochine e altre immunoglobine

E' un'arma efficace contro la depressione

J. L. Montoro / LA RAZON



CLUB YOGA DELLA RISATA. GIOVEDÌ A BIELLA GRAZIE AL "CERINO ZEGNA"

Ecco perché ridere fa bene

Esiste anche una Giornata tutta dedicata alla risata. Perché ridere fa bene. Da un'idea del medico indiano di Mumbai, Madan Kataria, ha avuto origine il primo Club della risata, in un parco pubblico, il 13 marzo 1995, con un minuscolo gruppo di membri attivi. Oggi si contano oltre 6mila club in 72 paesi. Lo yoga della risata - sostengono i promotori - favorisce un maggiore apporto di ossigeno al corpo e al cervello, perché ingloba la respirazione yoga, profonda e diaframmatica. «Si basa sul fatto, scientificamente dimostrato» spiegano «che il corpo, tanto sotto il profilo fisiologico quanto psicologico, non distingue tra risata forzata e risata autentica e pertan-



to i benefici che si ottengono sono identici. Verso la metà degli anni 1990, lo yoga della risata si praticava la mattina presto, nei parchi, e i praticanti erano per lo più uomini in età avanzata. Più tardi, si introdusse una versione più formalizzata di questa pratica, resa popolare come "Club della Risata". Ora il "Cerino Zegna",

per ricambiare l'attenzione del territorio e della sua gente verso l'istituzione che si occupa di anziani, offre ai biellesi la possibilità di conoscere il Club della Risata. L'appuntamento (dopo il successo della serata promossa con il Lions Club Bugella Civitas, circa un centinaio di partecipanti) è per giovedì, dalle 18 alle 19 al Centro Territoriale per il Volontariato, in via Orfanotrofo 16 a Biella. Sarà il primo, di una serie di appuntamenti. L'iniziativa nasce con lo scopo di portare al territorio uno spazio ed un momento dedicati al benessere. Per evidenziare che si tratta di incontri rivolti alla cittadinanza, è stata scelta una sede distaccata dalla struttura. Ieri è avvenuta la presentazione del "Club di yoga della risata". A dar voce all'iniziativa: Gian Andrea Rivadossi, neurologo, direttore sanitario del "Cerino Zegna", Emanuela Petit, responsabile di settore, leader e teacher di yoga della risata ed Anna Collobiano, psicologa e leader di yoga della risata. Un'esperienza, quella dello yoga della risata, già sperimentata tra gli anziani - ad esempio, alla residenza "Maria Grazia" di Lessona - ma che sta registrando notevoli consensi anche in altri ambiti sociali, come tra i malati di Alzheimer, tra chi è affetto da patologie tumorali o vittima della depressione. Unita alla terapia farmacologica, questa tecnica sta facendo registrare risultati significativi.

SUSANNA PERALDO

susanna.peraldo@ilbiellese.it

per ricambiare l'attenzione del territorio e della sua gente verso l'istituzione che si occupa di anziani, offre ai biellesi la possibilità di conoscere il Club della Risata. L'appuntamento (dopo il successo della serata promossa con il Lions Club Bugella Civitas, circa un centinaio di partecipanti) è per giovedì, dalle 18 alle 19 al Centro Territoriale per il Volontariato, in via Orfanotrofo 16 a Biella. Sarà il primo, di una serie di appuntamenti. L'iniziativa nasce con lo scopo di portare al territorio uno

LA TERAPIA DEL VIAGGIO

Che cos'è il treno terapeutico?

La Terapia del Viaggio rientra negli interventi denominati Terapie non Farmacologiche. Queste si prefiggono il benessere degli anziani stimolando ricordi, attenuando i disturbi del comportamento, dando al contempo sensazioni piacevoli e gratificanti. Può, in alcuni casi, favorire anche il dialogo e la relazione fra persone.

In questo percorso di cura bisogna accompagnare la persona, e accompagnare significa divenire una presenza significativa in un contesto di condivisione.

La terapia del viaggio inserita nella nostra RSA si pone come una nuova forma di assistenza alla persona anziana con deficit cognitivo e ha come obiettivo il miglioramento della qualità di vita del soggetto coinvolto.

Lo studio è collegato ad una innovativa terapia ambientale strutturata: si tratta di uno spazio, un luogo di viaggio, dove le persone affette da demenza viaggiano; e questo viaggio virtuale, produce benessere e tranquillità per le persone che lo intraprendono.

La ritualità del viaggio diventa un'importante cura non farmacologica, utile a gestire le proble-

matiche comportamentali presenti nella malattia di Alzheimer.

VIAGGIO TERAPIA: GLI STRUMENTI A DISPOSIZIONE

Per comprendere a fondo la funzione terapeutica del viaggio bisogna chiarire un concetto di base: non è il viaggio a determinare l'effetto benefico,



Il viaggio comincia obliando il biglietto

la terapia consiste nell'esercitare, durante il viaggio, quelle capacità, potenzialità che la malattia non ha ancora debilitato. I principi operativi di questa attività sono:

CORRETTO CONTESTO il viaggio costituisce il contesto esterno che è la base per lo svolgimento di esercizi atti a far riemergere la facoltà crea-



tiva della mente che attinge alle proprie esperienze, per riprodurre pensieri ed immagini.

CORRETTO ASCOLTO

I percorsi del viaggio, i suoi tempi fatti di partecipazione, di riflessione, delle ripetute consultazioni con il gruppo, al fine di stimolare la risposta

CORRETTA SCELTA

La capacità di proporre ed indirizzare i partecipanti, attraverso le circostanze che emergono durante il viaggio.

CORRETTA OSSERVAZIONE

La capacità di rafforzare e guidare l'attenzione sugli elementi salienti per rafforzare la capacità di memoria.

CORRETTA GUIDA

La capacità di utilizzare la "voce narrante – guida" per stimolare un linguaggio, tutt'altro che astruso, ma rispondente ai criteri dell'esperienza.



Opera realizzata da Federica Modolo: giovane artista biellese che regala se stessa attraverso la sua arte in modo del tutto gratuito realizzando sogni che fanno star bene e il treno è uno di quei sogni

Nel viaggio noi esprimiamo il nostro sentire, le emozioni, le sensazioni, il guardare la vita che scorre nell'attimo.

Nel momento del distacco dalla realtà del quotidiano il viaggio diventa il percorso di vita unico e nuovo.

Un viaggio che non esiste, ma allo stesso tempo è così forte e ricco di significati che diventa contenitore di emozioni di vita.

Le parole chiave di questi percorsi non farmacologici sono creatività, flessibilità, organizzazione, condivisione. Solo se esiste una stabile organizzazione nei percorsi di cura possono esserci flessibilità e creatività nell'ottica di una condivisione globale dei diversi gruppi di lavoro.

In questo percorso virtuale è fondamentale considerare e validare la realtà che sta vivendo la per-

sona ed il suo vissuto, ci sono disturbi del comportamento difficilmente gestibili all'interno di uno spazio, anzi, è spesso proprio lo spazio chiuso che acutizza il disturbo comportamentale.

**IL PERCORSO DELLA RESIDENZA
MARIA GRAZIA DI LESSONA E COSSATO**

La terapia del viaggio come alternativa sperimentale alle contenzioni fisiche e farmacologiche.

Il treno è visto come possibilità di creare una relazione con l'altro "passeggero", perciò si crea uno spazio apposito, in base alla tipologia dell'ospite. Quando una persona affetta da malattia di Alzheimer chiede di andare a casa, **la casa non è una struttura fisica, ma è una meta affettiva, il percorso stesso è affettivo** in quanto la persona si rilassa, comunica, si attiva.

Le sedute sono impostate con dei protocolli ed una metodologia, con schede/scale da compilare (NPI e MMSE), per poter elaborare i risultati con periodicità trimestrale.

Gli operatori dell'Ente saranno tutti formati alla gestione del "treno terapeutico", perché la terapia potrà essere usata anche "al bisogno" in caso di disturbi del comportamento in fase acuta.

Destinatari sono, generalmente, ospiti ad uno stadio moderato-grave della malattia di Alzheimer.

Il "vagone", con scompartimenti a due o più posti, è un ambiente terapeutico dove l'oggetto acquista un valore affettivo legato ad emozioni e ricordi. È importante capire che la persona "abita" il treno, perché sul treno deve trovare uno spazio modulato sulle sue necessità da cui trarre benessere. Occorre mettere **la persona al centro e non la malattia**, le persone con malattia di Alzheimer sono molto sensibili, e, soprattutto, **siamo noi ad dover entrare nella loro dimensione e sensibilità, non viceversa.**

Punto focale del vagone è il "finestrino", realizzato da un monitor che trasmette immagini selezionate in base al viaggio scelto.



Gli obiettivi:

- Il viaggio come momento di aggregazione, conoscenza e confidenza, "racconto".
- Il viaggio come svago, rottura dalla routine, percorso di benessere per ritornare a vedere paesaggi dal "finestrino".
- Il viaggio come riattivazione dell'immaginazione della memoria, tornare bambini.
- Il viaggio come stimolo al mangiare.
- Il viaggio come rilassamento per il rumore e i suoni che esso produce.

I viaggi sono pensati in base alla storia di vita dell'ospite, possono esserci:

- viaggi con i parenti
- viaggi di gruppo
- viaggi in notturna, per chi soffre d'insonnia
- viaggi per persone inappetenti, con spuntini

È importante a seguito del viaggio, tenere un diario così da evidenziare cambiamenti, reazioni immediate dell'ospite.

La terapia del viaggio è un'opportunità anche per gli operatori, infatti a coloro che seguono il viaggio, vengono somministrati dei questionari per capire il loro vissuto rispetto all'attività.

Riportiamo alcune interviste ad operatori che, all'interno della Residenza Maria Grazia, hanno gestito "dei viaggi".

TAGLIORETTI ELISABETTA ha effettuato 3 viaggi. **Quando ti abbiamo proposto il treno cosa hai pensato?** Che è una bella idea.

Il primo viaggio come è andato? Molta emozione. All'inizio avevo paura di sbagliare, di fare qualcosa che poteva compromettere il buon esito del percorso. Poi mi sono calmata e ho capito che non c'era motivo di tanta paura.

Ritieni il viaggio terapeutico anche per te? Sì, ti mette in condizione di rilassamento, di svagare la mente. È come se effettivamente effettuassi un viaggio anche io, anche se so benissimo che il viaggio non è reale. Le emozioni sono forti, ti metti in gioco in prima persona, si crea un rapporto di confidenza, complicità. In automatico ti viene spontaneo raccontare particolari che nel mondo del lavoro quotidiano non farei mai. È un momento a tu per tu dove l'altro diventa il mio "terapeuta", i ruoli sono sullo stesso piano e l'aiuto che ne deriva è reciproco. È un dare e un avere. Cadono molte barriere e schemi mentali, non ti senti giudicato, ti senti libero di esprimere te stesso.

Uno dei viaggi con un ospite è stato favoloso in quanto mi ha coinvolta in pieno, siamo riuscite a legarci e raccontarci una all'altra come due amiche intime che affrontano insieme il viaggio e si conoscono da una vita.

È una terapia che può aiutarti a star bene? Sì, rilassando la mente in automatico si sta bene, ci si rigenera. Si affronta la giornata in modo diverso. Si vede l'insieme delle cose in modo diverso.

Consigliaresti questa terapia a altri operatori? Sì, molte persone sono sotto stress e andare sul treno potrebbe portare loro del benessere, sempre che sia ritenuto come un laboratorio di svago e non di lavoro, non deve essere un peso.

Ti dà più possibilità di ascoltare l'ospite, ti mette in una condizione particolare di ascolto, che non sempre in reparto si riesce a trovare.

Con il viaggiatore si entra in intimità? Sì, perché raccontano la loro vita, la loro infanzia, i loro ricordi.

Tu racconti di te? Sì, perché il rapporto che si crea permette uno scambio di ricordi e di intimità reciproca.

Cambia il rapporto in reparto con gli ospiti che viaggiano? Non sempre puoi avere lo stesso rapporto, ma si instaura con l'ospite che ha viaggiato con te una confidenza diversa e maggiore perché si conoscono certi aspetti che prima non si sapevano.

DILUCIANO PATRIZIA ha effettuato una decina di viaggi.

L'idea del viaggio virtuale come ti è sembrata? Mi è piaciuta, anche perché da viaggiatrice (mi piace il treno) l'ho trovato subito una bella idea, dà la possibilità di socializzare con un rapporto uno a uno, non si finisce mai un viaggio senza socializzare con qualcuno ed entrare in sintonia con la persona che hai davanti. Anche quando la persona è agitata, seduta sulla sedia del treno è come se si trasformasse e si tranquillizza e segue quello che le si dice.

A tratti segue anche il viaggio e riconosce gli ambienti della nostra zona.

Durante la conversazione che rapporto si crea? Si crea un rapporto complice, non da operatore, sembra quasi familiare, un rapporto paritario.

Come ti senti in quei momenti? Bene, chiacchiando mi rilasso anche io, lo faccio a fine turno. Mi piace prendermi questo spazio con l'ospite. L'ospite ha dei benefici, e anche io. Mi porta buonumore e mi tranquillizza. Vivo molto il viaggio, come viaggio. È un momento dove mi lascio andare, un distacco dalla realtà lavorativa.

Potresti dire che è terapeutico anche per te? Sicuramente sì.

Parli anche di te? Qualche aneddoto personale, sì.

CORLADE BIBIANA partecipa al laboratorio della terapia del Viaggio da Ottobre 2014 regolarmente circa una volta a settimana.

Come è stata la prima volta? Avevo paura che lui potesse riconoscere il fatto che non era un treno



vero. Invece era contento e per lui è stato un viaggio reale, era riconoscente e commosso che io l'avessi portato a Milano.

Come sei uscita dal primo viaggio? Sono entrata emozionata e sono uscita emozionata.

Su di te fare questi viaggi ha un effetto positivo? Sì sono molto più tranquilla e rilassata nello svolgere il lavoro dopo il laboratorio. Sono anche soddisfatta vedendo che posso essere utile all'ospite.

Come ti senti durante il viaggio? Mi immedesimo anche io ad essere un viaggiatore per poter conversare proprio come se fosse un viaggio vero. Entro con l'idea di salire su un treno con un amico e mi godo i benefici del viaggio. Riesco a staccarmi dalla realtà e quando termino il percorso mi sembra di essere arrivata a destinazione.

Come è il rapporto tra te e il viaggiatore? Si riesce a conoscere di più la persona perché racconta cose personali che non si ha mai occasione di approfondire.

Tu racconti di te? Poco

Perché? Mi invento alcune storie per stimolare a parlare di più, non racconto molto di me perché non ho mai pensato di lasciarmi andare fino a questo punto.

Tu ti emozioni durante il viaggio? Ti commuovi? Sì, forse per questo mi trattengo dal parlare di me, nel momento in cui loro raccontano, qualcosa mi impedisce di lasciarmi andare.

Con le persone che tu accompagni in viaggio si è creato un altro tipo di rapporto durante il lavoro?

Decisamente sì, alcune volte mi chiedono di andare in viaggio, mi riconoscono e mi associano al treno. Sono soddisfatta e contenta di questo. In me non vedono solo l'operatore che li alza, li lava, dà da mangiare, ma vedono in me un'amica che li accompagna in un tragitto piacevole per loro e per me, una cosa positiva.



RELAZIONE INIZIALE ANNO 2015

progetto sperimentale TERAPIA DEL VIAGGIO

La terapia del Viaggio ha inizio nell'ottobre del 2014. Fa parte del gruppo di terapie non farmacologiche somministrabile agli ospiti della struttura e aperta al territorio. Ad oggi contiamo 47 viaggi effettuati su 5 persone scelte. Gli ospiti coinvolti hanno problemi di agitazione, alimentazione o semplicemente voglia di raccontarsi:

Luigi. Ha effettuato 7 viaggi. Signore a tratti agitato con il bisogno di raccontarsi. Luigi ha portato a termine tutti i viaggi ed ogni viaggio ha avuto esito positivo. Quando termina il viaggio chiede già la possibilità di effettuarne un altro, i viaggi per lui sono veri e ad ogni ingresso sul treno è sempre emozionato. Spesso fa richieste di viaggio, vuole andare a Milano, a Novara, in giro a prendere il caffè. Anche in caso di agitazione Luigi sul treno si rilassa e dialoga tranquillamente, anche dopo il viaggio appare tranquillo e più sereno. Il treno a volte suscita in lui brutti ricordi, soprattutto i problemi che ha con la figlia. Ma con il proseguire del viaggio l'umore cambia e anche i suoi discorsi e il viaggio si trasforma in un evento positivo.

Antonia. Ha effettuato 16 viaggi. 2 hanno avuto esito negativo e non ha terminato il percorso. Uno ha avuto esito positivo ma non ha terminato il percorso mentre gli altri 13 hanno avuto esito positivo con percorso arrivato alla fine. Signora agitata e con la ricerca continua di casa e con tentativi di fuga, soprattutto verso sera. Dalle schede di Antonia si può notare come il viaggio per lei sia un beneficio sul suo bisogno di "andare a casa". Entra nel vagone cercando la figlia, il marito, la famiglia, e durante il viaggio trova ciò di cui ha bisogno, il senso di casa come "emozione e stato di benessere" e non casa come luogo fisico. I viaggi non terminati e con esito negativo durante la giornata però hanno avuto però risolto positivo in quanto in reparto Antonia era tranquilla. Nelle prime sedute la figlia di Antonia ha notato la mamma più tranquilla, senza sapere che aveva viaggiato. Si pensa in futuro di provare a fare viaggiare Antonia con sua figlia. Nelle giornate di viaggio Antonia in reparto risulta tranquilla, socievole, piacevole, e soprattutto contenta. Solo in un viaggio ha riconosciuto il finestrino come un televisore. Ma nei viaggi successivi non ha più fatto cenno. Antonia è sorridente sia quando viene a prendere il biglietto che quando viene a raccontarci come è andata. È molto felice di viaggiare. In un viaggio ha fatto notare all'operatrice che non si "Viaggia vestiti in quel modo (con la divisa) ma bisogna cambiarsi". È necessario quindi quando si viaggia con lei vestirsi in modo adeguato.

Alma. Ha effettuato 16 viaggi tutti portati a termine e con esito positivo. Signora con problemi nell'alimentarsi, mangia poco e per lei il mangiare è uno

sforzo, spesso piange davanti al piatto, a volte per alimentarla viene imboccata. È a volte agitata. Per lei i viaggi sono reali, è molto felice e soprattutto si alimenta in continuazione sembrando un'altra persona. Mangia sia durante il viaggio che nella giornata che segue, chiedendo più volte da mangiare. Prima dell'ingresso nel vagone è sorridente e felice. Durante il viaggio parla delle sue amiche, della scuola, dei tempi passati. In un paio di viaggi è entrata nel treno non contenta e imbronciata, situazione che è poi cambiata durante il viaggio uscendo allegra e contenta.

Dilva. Ha effettuato 2 viaggi terminati, uno con esito positivo e l'altro con esito negativo. Signora spesso piangente ed agitata. Alla fine di uno dei due viaggi la signora è rimasta tranquilla.

Aldo. Ha effettuato 6 viaggi, tutti riusciti e con esito positivo. Il signor Aldo ha difficoltà nel relazionarsi ed è spesso agitato e poco trattabile. Nella sua vita ha sempre fatto il camionista e per questo abbiamo pensato di inserirlo nel treno. Anche i viaggi iniziati con lui agitato e poco socievole si sono poi rivelati alla fine un successo in quanto mangiava per tutto il viaggio e chiacchierava tranquillizzandosi anche nelle ore successive al viaggio.

Ida. La Signora arriva da casa, seguita dalle operatrici della casa di riposo come servizio territoriale tramite Servizi Sociali. Non ha problemi particolari, se non la voglia e la necessità di un rapporto 1/1 per poter parlare. La signora vede poco ma nei suoi viaggi ha riconosciuto delle case e dei posti. Il treno è stato per lei un momento dove ha potuto raccontarsi e sfogarsi anche in riferimento alla sua situazione familiare poco facile.

Per il 2015 pensiamo di potenziare le sedute di Terapia del Viaggio incrementando gli ospiti e gli operatori che lo seguono.

**Responsabile AMB Residenza Maria Grazia
Emanuela Petit**

PROGETTO "ORTIAMO"

PROTAGONISTI GLI ALLIEVI DIVERSAMENTE ABILI DELL'ISTITUTO AGRARIO E GLI OSPITI DELLA RESIDENZA DI OCCHIEPPO INFERIORE

L'istituto agrario I.I.S. VAGLIO di Biella, guidato dal preside Cesare Molinari, si è impegnato nell'inserimento educativo e lavorativo degli allievi diversamente abili, in collaborazione con la residenza OPERA PIA A.E. CERINO ZEGNA O.N.L.U.S. di Occhieppo Inferiore (BI).

L'iniziativa, coadiuvata dall'animatore Enrico Maron Pot del Cerino Zegna e dalla coordinatrice del sostegno Paola Botta del V. Rubens, consiste in un progetto di ortoterapia rivolto agli alunni diversamente abili e agli ospiti del Cerino Zegna.

Per la scuola agraria biellese, il 21 novembre, data d'inizio del progetto e della collaborazione, non rappresenta, dunque, soltanto una data simbolica, ma anche un evento significativo per la celebrazione di abilità molto più speciali.

Il progetto di durata annuale, è iniziato all'interno della struttura impegnando i ragazzi in attività di socializzazione anche con gli ospiti della struttura. Con il miglioramento del tempo abbiamo esteso il nostro lavoro nel giardino della struttura.

La terapia orti-culturale è un'ulteriore tassello di un'offerta formativa volta ad agevolare l'integrazione e la socializzazione degli alunni con disagi o disabilità: coltivare fiori ed ortaggi, all'aperto e in gruppo, può essere l'occasione per sollecitare l'attività motoria e la socializzazione tra soggetti con differenti abilità ed età.

Il nostro progetto è stato coordinato dai docenti di sostegno Paola Botta e Marina Puma, con la collaborazione della tecnica agraria Lucia Bellin e l'educatore della Cooperativa "Anteo", Stefano Crivelli. "Il lavoro di gruppo - ha commentato il dirigente scolastico Cesare Molinari - e la responsabilità delle colture rappresentano il vero valore aggiunto di questo progetto didattico, uno strumento per rafforzarne l'autostima e favorire la piena integrazione".

Il lavoro nello specifico si è articolato nelle seguenti fasi:

- sopralluogo nella struttura con i ragazzi coinvolti;
- misurazione della porzione di terreno assegnatoci;
- lavorazione del terreno;
- posa delle piantine/bulbi;
- manutenzione delle bordure fiori.

All'interno del parco già esistente si è rimessa in funzione la serra per agevolare le attività di ortoterapia e attorno ad essa si sta creando un piccolo giardino della memoria con il pollaio, i fili per stendere, il lavatoio e, in fase di ultimazione, l'aiuola con i frutti di bosco.

Questo progetto si inserisce in un progetto di ortoterapia già avviato al Cerino Zegna rivolto ad un gruppo di Anziani affetti da demenza di Alzheimer.



L'ORTOTERAPIA è usata in vari ambiti come complemento alla cura, prevenzione e sollievo dello stress sia del malato che di chi cura.

Studi hanno dimostrato che gruppi di anziani compresi fra i 69 e 90 anni di età che praticano almeno tre ore di giardinaggio alla settimana beneficiano di una diminuzione della frequenza cardiaca e di un aumento del colesterolo protettivo, inoltre l'ortoterapia agisce positivamente sulla sick building sindrome (disturbo da ambiente chiuso).

Autori quali Kaplan mettono in evidenza il risanamento dell'attenzione e nello stesso tempo l'effetto distrazione (prendere cioè distanza dal problema e dal malessere) di chi frequenta giardini o ambienti naturali.

Sicuramente possiamo affermare che l'attività all'aria aperta migliora la qualità di vita di ciascuno di noi e in particolare degli anziani istituzionalizzati.

È importante distinguere quelli che sono i giardini del benessere, che sono a disposizione di tutti che hanno caratteristiche preventive e allentano lo stress dai giardini terapeutici dove lo spazio verde è vissuto come luogo di stimolazione dei sensi, da osservare, come elemento esterno che ci pone in una condizione di benessere, come spazio da fruire in maniera attiva in cui operare ed è quindi il caso dell'ortoterapia.

Nel caso specifico del malato di Alzheimer entrambe le situazioni sono favorevoli per creare momenti di benessere e migliorare la qualità della vita.

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

MARZO 2015 ATTIVITÀ CONVEGNISTICA

L'Opera Pia A. E. Cerino Zegna Onlus riporta nella sua missione l'importanza della diffusione e della sensibilizzazione alla cultura dell'anzianità e dell'invecchiamento.

A tal fine a marzo di quest'anno si sono promosse le seguenti iniziative rivolte a migliorare le risposte sulle problematiche di tale utenza, in collaborazione con altri Enti, Associazioni.

CONVEGNO

"Il valore della relazione uomo - animale oggi: le attività educative, assistenziali e terapeutiche in collaborazione con gli animali"

Venerdì 27 marzo, presso la sala conferenze di Biverbanca a Biella, si è svolto il convegno.

L'iniziativa è stata realizzata, in collaborazione, da Opera Pia Cerino Zegna Onlus e Agenzia FORCOOP, con il Patrocinio dell'ASL BI, dell'Ordine dei Medici Veterinari delle Province di Vercelli e Biella e della Regione Piemonte.

La partecipazione al Convegno, più di 180 persone, ha dimostrato il grande interesse per il tema trattato: l'animale domestico, come coadiutore in percorsi finalizzati a migliorare le condizioni fisiche o psicologiche delle persone, è ormai riconosciuto dalla medicina, dalla fisioterapia e dalla psicologia.

L'interazione con l'animale domestico ci costringe ad una fisicità quasi dimenticata e a percezioni che crediamo non più necessarie nei rapporti tra umani. L'animale insegna ad ignorare le distanze, non compete con l'uomo, offre uno stimolo all'interessamento e al movimento rispettando i ritmi del partner con pazienza, curiosità e dolcezza.

Le attività ausiliate dagli animali si possono considerare strumenti di salute, come dalla definizione dell'OMS: "uno stato di completo benessere fisico, psichico e sociale" e non semplice assenza di malattia.

I campi di azione della zooterapia sono svariati: disturbi psicologici, comunicativi, sofferenze esistenziali, demenza e malattia di Alzheimer, solipsia dell'anziano, disturbi della personalità, depressione, ansia. È efficace anche nella convalescenza di patologie legate a disturbi cardiovascolari, ipertensione, malattie neuro muscolari e riabilitative: si è dimostrato che la presenza dell'animale, riducendo lo stato d'ansia legato alla terapia, migliora i trattamenti prescritti.

I relatori: psicoterapeuti, medici veterinari, terapisti della neuro e psicomotricità, operatori specialistici di attività assistita con gli animali. Ciascuno di essi ha portato il proprio contributo esperienziale in ambiti diversi e con il supporto di animali diversi. Dopo i saluti istituzionali del Dr. **Luca Sala**, Direttore Dipartimento di Prevenzione e Servizio Veterinario S.O.C. sanità animale - area a e di Paola Garbella, Direttore Generale dell'Opera Pia Cerino Zegna onlus, la Dr.ssa **Cristina Cellerino**, Medico Veterinario Regione Piemonte, ha introdotto le relazioni presentando il panorama attuale e le prospettive normative degli interventi assistiti con animali in Piemonte.

Gli interventi: moderatore **Antonio Grillo**, Responsabile S.O.S. Servizio Veterinario area C.

Debra Buttram, una breve presentazione di 21 anni di Interventi Assistiti con gli Animali con persone affette da disabilità psicofisico grave.

Marilena Gilardi, Progetto Alpacamica, progetto pilota di attività assistita con gli animali con la presenza delle alpaca.



Paolo Roncati, "Attività e terapie assistite con animali nell'ambito degli interventi non farmacologici rivolti ai Malati di Alzheimer".

Silvia Aimone, "Un'esperienza di Pet-therapy con autismo".

Caterina Pidello, "L'asino che cura: approccio ed esperienze".

Barbara Barrera, "Il cavallo come aiuto nel rinforzo del legame tra i membri della famiglia adottiva".



La mattinata si è conclusa con un partecipato dibattito a cura del Dr. Gian Andrea Rivadossi, Neurologo Direttore Sanitario dell'Opera Pia Cerino Zegna Onlus.

Si coglie l'occasione per ringraziare **ZOOMARK** Biella, via Candelo 60 e **FARM COMPANY Srl** di Cossato, che con il loro contributo hanno permesso di realizzare gratuitamente il Convegno.

CONVEGNO

RSA
summit 2015

Come migliorare il Benessere e la Cura del Residente attraverso l'innovazione tecnica e organizzativa dei Servizi Alberghieri.

Organizzata dall'Istituto Internazionale di Ricerca, quella del 2015 è la quarta edizione di RSA SUMMIT: la giornata vede analizzati ed approfonditi i più interessanti progetti e le criticità più importanti relative alla gestione e al controllo dei Servizi alberghieri nelle Residenze Sanitarie Assistenziali.

La modalità scelta, per presentare i lavori e gli approfondimenti è quella della "tavola rotonda", un confronto tra esperienze reali, non teoriche con le seguenti macro-aree:

- RISTORAZIONE
- IGIENE-PULIZIA
- COMFORT dell'OSPITE
- INFORMATIZZAZIONE e LOGISTICA

Il Cerino Zegna, con relatrice la Direzione Generale Paola Garbella, ha partecipato alla Tavola Rotonda relativa alla ristorazione, portando, a contributo, le ultime innovazioni/sperimentazioni per tale servizio:

- la giornata Alimentare Alzheimer
- il FingerFood, progetto che abbiamo presentato in uno specifico in un Convegno organizzato in collaborazione con ASL BI, a Biella a dicembre 2014
- giornate alimentari studiate in modo personalizzato per prevenire la malnutrizione e la disidratazione
- progetti alimentari personalizzati per ospiti disagiati

Il Summit ha rappresentato un momento di confronto su argomenti fondamentali nell'attività quotidiana in ambiente sanitario e ha fornito interessanti spunti su cui ragionare per migliorare la "qualità dell'assistenza".



CONVEGNO

CREMS
LIUC
Università Cattaneo

Best Practice e innovazione nelle RSA: esperienze a confronto
3° Edizione

Il Progetto "PROGETTO AFA: attività fisica adatta sul territorio per malati di Parkinson" dell'Opera Pia Cerino Zegna Onlus, è stato selezionato per essere presentato al workshop, organizzato dall'Osservatorio settoriale sulle RSA dell'università LIUC di Castellanza, che costituisce un'importante occasione per permettere alle RSA di presentare esperienze assistenziali o manageriali di carattere innovativo o sperimentale.

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 indicazioni sanitarie della Regione Piemonte che promuovono l'attività fisica come percorso 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.

Il Progetto A.F.A. per malati di Parkinson, si determina, nello specifico, dall'esigenza di dare una risposta ad una tipologia di malati cronici che necessitano di una presa in carico costante nel tempo

ove, la terapia farmacologica 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.

A partire dal 2009 in via sperimentale presso l'Opera Pia Cerino Zegna Onlus è stato attivato un programma di rieducazione neuromotoria di gruppo che nell'anno 2011, si consolida in un Protocollo d'Intesa tra Medicina Riabilitativa ASL BI, Opera Pia Cerino Zegna Onlus e Associazione APB Amici Parkinsoniani Biellesi Onlus., per organizzare interventi sistematici su chi vive la Malattia di Parkinson.

A partire dal 2015, l'ASL BI, l'Ass. APB e l'Opera Pia Cerino Zegna Onlus, hanno firmato un Protocollo di Intesa che coinvolge anche i cittadini del territorio del Biellese Orientale.



40° anniversario fondazione CBA

Cba Group, azienda leader di mercato nelle tecnologie informatiche per la gestione delle strutture per anziani è, dagli albori dell'informatizzazione, precursore di innovazione e cambiamenti in quest'ambito.



Il Gruppo ha festeggiato nel 2014 a Lazise, presso la Dogana Veneta, il proprio 40° Anniversario.

Focus dell'evento sono stati alcuni aspetti ritenuti strategici per l'innovazione del settore:

- nuove tecnologie,
- competenza e conoscenza del mercato,
- esigenze economiche gestionali legate all'invecchiamento della società.

Presenti Nicola De Pisapia, co-fondatore di diverse società che operano nel settore neurotecnologico, il comico di Zelig Paolo Migone, oltre che la presidente Valentina Andreatta, coadiuvata dal team direttivo, che ha raccolto le redini aziendali del padre fondatore, Corrado Andreatta.

Una giornata dedicata a clienti storici e collaboratori e di CBA, tra cui il Cerino Zegna che utilizza i suoi sistemi informatici, primo in Piemonte, dal 1990.



I RICORDI DEL CUORE

Quando per la prima volta sono entrata alla casa di riposo Cerino Zegna non sapevo che avrei trovato una famiglia. Ero intimorita da questa eccellenza biellese, decantata dalle tante persone che avevano qui ricoverato i propri cari. Sono stata accolta alla reception dalla cordialità e cortesia di Flaviana, Sandro, Virginia ed altri di cui non ricor-



do il nome. La Dr.ssa Sonia Osella e la Sig.ra Barbara Villagrossi hanno poi confermato quella sensazione di calda familiarità.

Altrettanto posso dire del personale infermieristico e degli operatori socio-sanitari.

Ero contenta di aver trovato una buona struttura per la mia mamma. Separarmi da mamma Laura, dopo la caduta e la conseguente rottura del femore, era stato un trauma. La precaria condizione psico-fisica e la sua impossibilità di tornare a casa mi avevano costretta a questa dolorosa decisione. Pian piano, ho cominciato a prendere familiarità con questa nuova realtà. Ogni volta che mi recavo a trovare mamma la trovavo sempre in perfetto ordine. La professionalità ma anche allegria delle infermiere e delle OSS contagiava un po' tutto il reparto Rosso.

A quante feste ha partecipato mamma! La prima è stata la bella grigliata del 2013 organizzata, come ogni anno dagli Alpini, un vero successo! Poi i pomeriggi in giardino con mamma golosa che si gustava il gelato, ... le feste organizzate per le varie ricorrenze come il Natale, la Pasqua e tante altre, con i reparti sempre addobbati a tema.

Che bello vedere sorridere gli anziani, che per un paio d'ore dimenticavano gli acciacchi, anche se i loro occhi erano lucidi nei vaghi ricordi del passato. Che tenerezza vedere mamma che mangiava di gusto alla festa dei Dolci e sorridere alle battute dei tanti che calamitava con la sua simpatia, burbera a volte, come sa essere la saggezza vissuta. Quante belle cose esposte al mercatino interno del Cerino, curato dalla simpatiche volontarie, delle quali ovviamente non ricordo i nomi (... la memoria fa proprio cilecca!).

Quando mamma non stava bene è stata premurosamente curata ed assistita. Mamma Laura è riuscita subito a conquistare con i suoi modi di fare: chiacchierona e con tanta voglia di coccole attirava sempre un po' tutti. Ricordo Cristina, la Tutor del reparto Rosso che non poteva fare a meno di viziarla, come tutto il personale. Le professionali e brave infermiere Valentina, Tiziana e Paola avevano sempre parole di conforto per lei e per me.

Nel febbraio del 2014 veniva spostata nel reparto Mucrone. La nuova Tutor, Alessandra, è stata una chiozza con mamma e quel suo modo di fare mi ha sempre intenerito molto. Quando andavo a trovarla ho avuto modo di verificare quanto la sua forte personalità fosse appena scalfita dal tempo, impietoso per il fisico ma ancora generoso per la forza del carattere e l'indipendenza. Forse anche per questo motivo, molte persone si fermavano a salutarla, compresi i parenti degli altri ospiti con cui si era creata nel frattempo una certa confidenza. Ho conosciuto persone con un familiare al Cerino Zegna da tanti anni.

Le loro storie e la dedizione con cui si occupano del loro congiunto sono ammirevoli.

Quante parole di conforto e attenzione da parte degli infermieri/e e degli OSS per tutti questi anziani malati e, a volte, soli. È una pena vedere i nostri cari affrontare la parte finale della vita. Solo l'educazione, la gentilezza e la discrezione che regnano nei vari reparti, riescono a mitigare e rendere meno penosa questa situazione.

Quando mamma era all'ospedale non vedevo l'ora che tornasse a casa. Ma la sua casa, per lei e per me, era il Cerino ... perché lì sapevo che sarebbe stata ben assistita, curata e coccolata. Dopo un periodo di stabilità mamma si è improvvisamente aggravata. Si stava consumando come una candela. Le cure e l'assistenza a lei, il sostegno morale a me, sono state impagabili. Lo strazio degli ultimi giorni mi è stato alleviato da tutti, ma proprio tutti. Da Paolo a Myriam, che piangeva abbracciandomi. Alessandra è stata accanto alla mamma fino alla fine, come tutto il personale, a rendere meno doloroso l'ultimo tragitto.

Ringrazio l'insostituibile, professionale e frizzante Barbara Villagrossi; il Direttore Sanitario che ha condiviso ed approvato le mie scelte e la gentile e disponibile Sig.ra Bonino. E ancora, per me mitica, la dr.ssa Osella che ha chiamato la sua piccina Celeste ... un nome che rispecchia tutta la dolcezza di Sonia. Un grazie anche ai parenti degli altri ospiti che mi hanno espresso affetto e solidarietà.

Il dono più bello che porterò nel cuore è stato vedere le infermiere e le OSS dare l'ultimo saluto a mamma Laura, anzi Lauretta, come la chiamavano loro ... il friciulin, la mascotte. La commozione ed i sorrisi nei loro ricordi mi hanno regalato mille emozioni. E Lauretta, ne sono certa, gongolava felice nel vederle tutte lì, per l'ultima volta accanto a lei... E poi il mio saluto a tutti voi, anche se il mio non è un addio ma un ciao. Siete diventati un po' la mia famiglia e verrò a trovarvi, ... anche se mamma non c'è più, perché in ognuno di voi ritroverò tanto di lei. Ciao

Barbara Piantino



Dedicato dagli OSS agli OSS

Studiamo l'anatomia dell'OSS

da rivista ANOSS Magazine n. 7 - settembre 2014

Pensieri veri, profondi e semiseri

Ben ritrovati a tutti! Volevo trattare l'argomento da un punto di vista vagamente scientifico. Vi voglio spiegare com'è fatto un OSS! Leggendo il titolo sembrerebbe una presa in giro, giacché la risposta parrebbe ovvia: un OSS possiede due braccia, due gambe, un volto, sul quale sono appiccicati un naso, due orecchie, la bocca, due occhi, sul capo i capelli oppure una bella e scintillante Piazza Maggiore. In breve, uno qualunque dei sette miliardi di abitanti in questo sistema solare! E questa è solamente la copertina, l'apparenza, ciò che il mondo vede e ancora sembrerebbe che chiunque sia in grado di poterlo fare, perché, tranne i casi particolari, tutti hanno due braccia e due gambe, ecc. ma noi non ci fermiamo a questo, andiamo oltre, andiamo al centro del discorso dell'anatomia di un OSS.

Allacciate le cinture! Cranio: al suo interno si trova il cervello. Da qui parte tutto il sistema che va poi a comporre l'anatomia dell'OSS.

Il cervello dell'OSS deve essere, rispetto agli altri, più resistente più forte, in grado di comprendere e saper gestire molte situazioni. Allo stesso tempo, saper trovare una risposta ad ogni evenienza prima che il mago Silvan abbia finito di dire Sim Sala Bim!.

La sua formazione è complessa, e la ragione per la quale nessun luminare della medicina moderna e di quella che verrà abbia accettato di analizzarlo, è per non rischiare di perdere la cattedra.

Il cervello dell'OSS ha una capacità ricettiva che va da un minimo di cinque ore (un M3 al mattino, oppure un P3 al pomeriggio),

ad un massimo di otto (sette ore il fuori turno mattutino, sei ore il pomeriggio, otto il turnista), alla fine delle quali viene dichiarato ufficialmente fuori uso, fuso!

Gli restano capacità ricettive sufficienti per timbrare l'uscita, salire in macchina e guidare verso casa! Il livello di stress psicologico è tale che eminenze della psicoanalisi hanno dichiarato: "Ucciderebbe un dinosauro!" Ancora nessuno li ha smentiti.

Busto: quella dell'OSS è la migliore delle palestre possibili, e il busto di un OSS deve presentarsi possibilmente, perfettamente sano. Sarà poi il cosiddetto carico di lavoro e i giorni passati a prestare assistenza ai residenti a letto, tempo in cui vengono eseguite l'igiene personale e poi la vestizione, e quindi, l'alzata, a far emergere i primi, evidenti cambiamenti.

Il fatto che ci siano mezzi meccanici a dare una mano per queste operazioni non significa che l'OSS, durante uno spostamento letto carrozzina, possa iniziare un cruciverba!

La manovra fisica dell'operatore resta sempre primaria e centrale. Per chi non ha mai avuto un fisico da

Rambo, e non lo ha mai desiderato, dopo otto ore di queste operazioni potrete già notare dei "miglioramenti".

E siete solo al primo giorno di lavoro!

Braccia e Mani: l'OSS è l'evoluzione tecnologica del leggendario marinaio con la pipa, il quale, se vedesse ciò che un OSS deve fare con le braccia, avrebbe qualche dubbio sulla sua reale forza!

Gli arti inferiori dell'OSS non sono di ferro, ma lo diventano col tempo. Le decine di prese e di stiramenti a cui sono sottoposti durante le manovre di assistenza, richiedono una presa sicura, decisa, senza se e senza ma, pena il rischio di sedere male un residente in carrozzina, o di non posturarlo correttamente nel letto. Otto ore di sollevamento pesi all'ennesima potenza!

Basso Ventre: un OSS lavora anche con il basso ventre? Certamente, è un OSS non un impiegato di banca! Le mansioni di assistenza dell'OSS richiedono lo sforzo integrale del fisico, nessuna parte esclusa; ogni singolo nervo, tendine, muscolo o fibra, viene coinvolto nell'azione che si sta effettuando!

Arti Inferiori: Usain Bolt è il corridore più veloce del pianeta terra, ha vinto tutto e tutti e dichiara che vuole superare il muro del suono alle prossime Olimpiadi, poi si ritirerà nella gloria e nei dollari! Lui non lo sa, ma la fortuna della sua carriera è stata non avere mai incontrato un OSS! Le gambe dell'OSS, sono, la parte del corpo tra le più sottoposte a una continua, pazzesca, sfrenata corsa contro il tempo!

Se fossero un'automobile, non sarebbe un diesel, ma un benzina super carburata! Come già scritto, se un OSS fosse pagato non secondo il Contratto Nazionale, ma a passi, Zio Paperone, a confronto, sarebbe un mendicante!

Cinque ore di servizio, per le gambe, equivalgono a fare la Piacenza Firenze, a piedi, ovviamente.

E se Firenze può essere un esempio esagerato, mettiamoci Bologna, ma comunque sia, tutto è tranne che una passeggiata! Alla fine del servizio gli arti inferiori e tutto quello che c'è sopra, accettano solamente passaggi in ascensore!

Da questa panoramica si evince molto chiaramente come, da qualunque parte o angolazione la si guardi, quella dell'OSS è una delle figure professionali maggiormente sottoposte ad alti livelli di stress psico fisico. Ne parleremo ancora.



Gianluigi Rossetti



Rubrica Donazioni



Un piccolo contributo
... una grande potenzialità ...
con il tuo 5x 1000

**sostieni
il nostro tetto ...**



Al momento della consegna della dichiarazione dei redditi (730, CUD e Modello Unico) dovrai:

- 1) firmare il riquadro dedicato al "Sostegno delle Organizzazioni non lucrative di utilità sociale" (il primo riquadro in alto a sinistra)
- 2) Indicare il nostro codice fiscale **C.F. 81065890022**



Testimonial della Campagna 5x1000
 Davide Dato, Occhieppo Superiore, Primo Ballerino Balletto dell'Opera di Vienna
 Valeria Roffino, Occhieppo Inferiore, Campionessa Italiana 3.000 mt. siepi



(primo trimestre 2015)

Oblatori	Euro	Utilizzo
Ass. Arma Aeronautica sez. Biella	700,00	per progetti "interventi non farmacologici"
Gianinetto Adriana	137,00	a ricordo del fratello
Ass. Amici del Cerino Zegna	1.320,00	a sostegno progetti ed attività di animazione
Vilma Bisacco	100,00	a ricordo della mamma Teresa Volpe
Renzo Turinetti	200,00	a ricordo di Dimma Di Simone
Milva Lacopo	2 bambole Doll Therapy	a ricordo del papà

RIFACIMENTO RAMPA ACCESSO PIANO SEMINTERRATO

Un intervento finalizzato a migliorare l'accessibilità dell'edificio, all'interno del Progetto "IN VETTA AL TOVO", per permettere un agevole e celere accesso delle ambulanze al montalettighe, piano seminterrato, ed al contempo rendere accessibili ai mezzi su ruote, alla stessa quota, anche la camera mortuaria ed il deposito della biancheria sporca.

L'intervento dunque ha migliorato:

- L'accesso alla camera mortuaria.
- L'accesso alla lavanderia, con possibilità di differenziazione dei percorsi "sporco" e "pulito".
- L'accesso al magazzino, implementando ed ottimizzando le potenzialità dei percorsi di carico-scarico merci.
- Il cancello sarà automatizzato.
- L'ingresso dotato di citofono e telecamera collegati con la portineria.



Un'organizzazione degli spazi di questo tipo influisce sulla vita dell'intera struttura e dei suoi ospiti perché consente una maggiore prontezza d'intervento in caso di emergenza medica, un'elevata comodità per i fornitori, una più rapida risposta alle esigenze di biancheria pulita degli ospiti e un accesso più riservato alla camera mortuaria. Consente inoltre di adibire ed attrezzare i 10 posti letto del Nucleo Tovo Nord per accogliere ospiti con particolari patologie.

La realizzazione della nuova rampa di accesso si è conclusa a settembre 2014.

Ringraziamo per il contributo dato alla realizzazione dei lavori FONDAZIONE CASSA RISPARMIO DI TORINO

FONDAZIONE CRT

FONDAZIONE CASSA DI RISPARMIO DI BIELLA

 **Fondazione**
Cassa di Risparmio di Biella

