

Registro Camera Commercio
Biella e Vercelli
REA: BI-204868

Sede legale:
via Battistero 4
13900 Biella

Sede operativa:
via XI febbraio, 15
13853 Lessona (BI)
P.IVA 01633420029
C.F.81065890022
C.F.81065890022
Tel 015 9826620/626
Fax 015 9823853
info@cerinozegna.it



Certificato N° ER-0085/2014

Sito 1-2: progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, alberghieri, riabilitativi, sanitari e socializzanti, di tipo residenziale (ospitalità temporale e permanente), a domicilio e sul territorio, offerti a persone anziane. (settori IAF: 38D – 38F)

Sito 2-3: progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, sanitari e socializzanti, di tipo semiresidenziale (Centro Diurno anche Alzheimer). (Settori IAF: 38D – 38F)

www.cerinozegna.it
info@cerinozegna.it



LA STRUTTURA ADERISCE ALLA MISURA REGIONALE “BUONO RESIDENZIALITÀ”

Residenza Maria Grazia Lessona (BI)

CARTA dei SERVIZI

Doc 03 rev. 19 DICEMBRE 2023

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| LA CARTA DEI SERVIZI: il documento i fini istituzionali | 3 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cos'è la carta dei Servizi ▪ A chi si rivolge ▪ Diritti degli anziani non autosufficienti ▪ L'Ente e la sua missione ▪ Organi della Fondazione Cerino Zegna Impresa Sociale ▪ L'Organismo di Vigilanza | |
| LA RESIDENZA ED I SUOI OSPITI | 6 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ La Residenza Maria Grazia di Lessona e Cossato ▪ La Struttura ▪ I Residenti ▪ La trasparenza | |
| I SERVIZI E LE RISORSE UMANE | 7 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio sanitario Assistenziale ▪ Servizio Alberghiero ▪ Altri servizi ... ▪ Inoltre a pagamento ... | |
| MODALITA' OPERATIVE | 11 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Piano Assistenziale Individualizzato ▪ Le attività: "Animare dal buon giorno alla buona notte" ▪ Accoglienza ▪ Dimissioni ▪ Decesso ▪ Consenso informato ▪ Tutela della privacy ▪ Visite ▪ La Politica Parenti | |
| I SETTORI | 16 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambienti ▪ Ambienti specifici per Centro Diurno Integrato ▪ Settore Alta Media bassa intensità assistenziale e Residenzialità Temporanea ▪ Centro Diurno Integrato | |
| LA RICERCA DELLA QUALITA' | 21 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi strutturali ▪ Elementi partecipativi ▪ Elementi gestionali ▪ Elementi formativi ▪ Elementi informativi ▪ Strumenti di verifica | |
| Allegati | |
| A. RETTE | 24 |
| B. SERVIZI DI FISIOTERAPIA | 26 |
| C. SERVIZI DOMICILIARI | 27 |
| D. LE AREE VERDI | 28 |
| E. LE TERAPIE NON FARMACOLOGICHE | 29 |
| F. A CHI RIVOLGERSI | 30 |

Cos'è la Carta dei Servizi

Gentile Lettore,

stai per iniziare la lettura della *Carta dei Servizi* della Residenza Maria Grazia di Cossato e Lessona (Biella).

Nel realizzarla abbiamo riconosciuto come basilari i principi fondamentali fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 Gennaio 1994. Essi sono:

| | | |
|-----------------|---------------------|------------------|
| ▪ EGUAGLIANZA | ▪ CONTINUITA' | ▪ PARTECIPAZIONE |
| ▪ IMPARZIALITA' | ▪ DIRITTO DI SCELTA | |

La nostra Carta dei Servizi sancisce l'impegno a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del servizio, ma come "soggetti" dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato sulla trasparenza, comunicazione e partecipazione.

Leggendo troverai descritti in modo sintetico e completo tutti i servizi di cui una persona anziana può avere bisogno.

Inoltre, sono riportati:

- Standard di qualità garantiti od a cui l'Ente intende uniformarsi
- Modalità di tutela e di partecipazione dell'anziano e della sua famiglia
- Rette

Leggi la Carta dei Servizi non solo come Opuscolo informativo; usala come uno strumento utile per la scelta che meglio risponde alle tue esigenze e ai tuoi bisogni del momento.

Per mantenere nel tempo la qualità descritta nella Carta dei Servizi abbiamo bisogno anche dei tuoi consigli e dei tuoi suggerimenti, oltre che dei tuoi eventuali reclami; riteniamo nostro dovere ascoltare e rispondere, per cui ti invitiamo a farlo attraverso le modalità che troverai descritte.

Grazie per il tempo che ci hai dedicato leggendo, per ogni ulteriore informazione siamo a tua completa disposizione.

*La Direzione Generale
Paola Garbella*

A chi si rivolge

La Carta dei Servizi è indirizzata alla popolazione, alle Aziende Sanitarie Locali, agli Ospedali, ai Medici di famiglia, ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.

E' altresì indirizzata a tutto il personale operante nell'Azienda affinché:

- sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- possa fornire corrette informazioni rispetto ai servizi offerti dall'Ente
- orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati.

Ma soprattutto è destinata agli Ospiti e ai loro parenti affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si impegnano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

Diritti degli anziani non autosufficienti

1. *Diritto alla vita ed all'identità personale intesa come rispetto globale del suo vissuto, delle sue esigenze ed aspirazioni*
2. *Diritto alla libertà: personale, di domicilio, di movimento, di corrispondenza, di pensiero, di professione religiosa, di opinioni politiche, affettiva e sessuale*
3. *Diritto all'informazione ed alla partecipazione*
4. *Diritto al nome, all'immagine, alla riservatezza, all'onore, alla reputazione*
5. *Diritto alla salute, come prevenzione, cura e riabilitazione, a domicilio ed in strutture sanitarie, ospedaliere e non, con un trattamento individualizzato e rispettoso della sua personalità*
6. *Diritto al mantenimento ed all'assistenza sociale*

FONTI NORMATIVE:

Costituzione

L'art. 2 precisa che la Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, come singolo e nelle formazioni sociali in cui svolge la sua personalità

L'art. 3 delinea un generale impegno pubblico a rimuovere ogni ostacolo, anche di ordine economico-sociale, allo svolgimento della personalità.

L'art. 32 indica nella salute un fondamentale diritto di ogni individuo.

L'art. 38 enuncia il diritto alla previdenza del lavoratore anche in caso di vecchiaia ed all'assistenza per gli inabili al lavoro.

L'Ente e la sua missione

La Residenza Maria Grazia è gestita dalla Fondazione A. E. Cerino Zegna Impresa Sociale, di cui condivide la missione nell'assistere le persone anziane non più in grado di mantenere una soddisfacente qualità di vita al domicilio, per motivi fisici, psicologici, sociali e famigliari.

LA NOSTRA MISSIONE E I NOSTRI VALORI

Lo Statuto attualmente vigente è stato adottato con delibera assunta in data 18/07/2018

MISSION

SERVIZI ALLA PERSONA SERVIZI CON LA PERSONA SERVIZI PER LA PERSONA



PERSONE CHE PRENDONO IN CURA

PERSONE

IN UN AMBIENTE DI BENESSERE

con:

- rispetto
- correttezza
- collaborazione
- umanizzazione
- coinvolgimento e responsabilizzazione
- professionalità
- qualità tecnica e relazionale

VISION

- valorizzazione ANZIANI centrali ad ogni intervento di cura
- integrazione col CONTESTO FAMILIARE e SOCIALE
- valorizzazione delle Risorse Umane operanti
- Incoraggiamento di ogni forma di Solidarietà Sociale e Volontariato nello spirito del Fondatore che ha voluto la propria opera fondata "coi criteri e norme della Piccola Casa di Provvidenza il Cottolengo di Torino" (Statuto Fondazione Cerino Zegna Impresa Sociale, art. 2).
- Impegno nella formazione, ricerca e diffusione e sensibilizzazione della cultura, dell'anzianità e dell'invecchiamento
- Incoraggiamento di sinergie per sviluppare nuovi servizi, con:

UGUAGLIANZA

EQUITÀ

INCLUSIONE

CONTINUITÀ

TRASPARENZA

LIBERTÀ

AUTODETERMINAZIONE

CODICE ETICO

L'Ente, nell'ambito della propria attività istituzionale oltre a rispettare, le leggi ed i regolamenti vigenti, intende osservare, i principi etici raccolti nel CODICE ETICO (DOC 15 Codice Etico REV 1 del 02-01.2019).

In tale ambito l'Ente richiama altresì i propri principi statutari, i propri regolamenti e gli altri atti adottati.

Il codice esprime gli impegni assunti da quanti, a vario titolo, vengono in contatto con l'attività dell'Ente, e particolare attenzione è richiesta alla classe "dirigente" (amministratori in primo luogo), nonché ai responsabili (secondo le diverse gerarchie) e all'Organismo di Vigilanza, i quali tutti hanno il compito di vigilare sul funzionamento del codice e di curarne l'aggiornamento.

Il codice viene portato a conoscenza (tramite sito Web) di quanti si interfacciano con l'Ente e invita a rispettarne i principi ed i criteri di condotta, nell'ambito dei rapporti che instaurati.

Viene, inoltre, portato a conoscenza dei Residenti e dei loro familiari, in quanto da un lato destinatari principali anche delle regole etiche dell'Ente, ma, dall'altro lato, anche soggetti cui spetta rispettare e salvaguardare comunque le regole etiche codificate.

Documento completo consultabile sul sito alla pagina CHI SIAMO https://cerinozegna.it/wp-content/uploads/CZ_Codice-Etico-Rev-1.pdf

Organi dalla Fondazione A. E. Cerino Zegna Impresa Sociale

Il Consiglio di Amministrazione dura in carica 4 anni. Si riunisce in via ordinaria una volta ogni due mesi ed in via straordinaria ogni qual volta il Presidente di sua iniziativa o su richiesta scritta di almeno quattro consiglieri lo convochi; si compone di 11 membri nominati:

- **Quattro dai Consigli Comunali, uno per ciascuno, dei Comuni di Biella, Cossato, Mongrando e Occhieppo Inferiore.**
- **Due dal Vescovo di Biella**
- **Uno dal Rettore del Cottolengo di Biella**
- **Uno dalla Fondazione Famiglia Caraccio di Biella**
- **Uno dei gruppi di volontariato operanti da almeno un anno a favore dell'Ente**
- **Uno dall'Associazione Malattia di Alzheimer Territoriale Provincia di Biella**
- **Uno dal personale dipendente dell'Ente**

Dal 27.12.2018, per due mandati, è previsto un dodicesimo membro nominato dalla incorporata Fondazione Lucci (*fusione per incorporazione datata 27.12.2018*).

L'Organismo di Vigilanza

L'organismo di Vigilanza è quel soggetto responsabile di sorvegliare e di verificare regolarmente l'efficacia del Modello 231, Modello di Organizzazione e Gestione finalizzato alla prevenzione dei reati di cui al d.lgs 231/01 da parte dei dipendenti.

Il Modello descrive e norma il nostro modo di agire, fissa il rispetto di leggi e regole esterne ed interne, definisce il nostro modo di operare nei confronti dei nostri clienti, fornitori, dei Dipendenti, di coloro che possono essere influenzati o avere un interesse nel nostro Ente.

L'organismo di Vigilanza ha il compito di:

- segnalare eventuali deficienze del Modello,
- aggiornare il Modello stesso a seguito di modifiche normative od organizzative,
- informare il Consiglio di Amministrazione,
- organizzare l'informazione e formazione in merito al Modello stesso.

Mail: organismodivigilanza@cerinozegna.it



LA RESIDENZA MARIA GRAZIA DI LESSONA E COSSATO

Lessona, un paese collinare ricco di vigneti, a soli 2,5 Km. da **Cossato**, a cui è collegato grazie alle numerose linee di percorrenza dei mezzi pubblici.

Seguendo la strada principale che attraversa **Lessona**, arriviamo alla Piazza centrale del paese, dominata da un ridente edificio: è la Residenza Maria Grazia in via **XI febbraio, n° 15**.

La residenza può usufruire di due ampi parcheggi pubblici adiacenti.

La Struttura dispone di uno spazioso giardino che la circonda, predisposto per poter pranzare e sostare all'aperto.

Il giardino dispone di vialetti per consentire piacevoli "passeggiate" autonome o assistite ed entrate su tutti i lati così da minimizzare la sensazione di smarrimento. Sono inoltre predisposte due vasche per laboratori di orto-coltura.

LA STRUTTURA

Il complesso residenziale possiede i requisiti strutturali e funzionali posti dalle norme regionali DGR 38/92, DGR 17/2005, DGR 45-4248 del 30/07/2012 e DGR 14 del 2013.

E' realizzata su due piani serviti da ascensori e montalettighe; gli impianti e le attrezzature rispondono ai criteri di sicurezza e funzionalità.

- PIANO TERRA: comprende il salone polivalente "La Rosa", ambienti comuni quali Reception, Aula Corsi, spazio tisaneria, Chiesa, la sala mortuaria, locale Parrucchiera e pedicure. Ospita inoltre il Nucleo residenziale GLICINE per alta, media e bassa intensità assistenziale.
- PRIMO PIANO: ospita i Nuclei residenziali GIGLIO GIALLO E GIRASOLE per alta, media e bassa intensità assistenziale.
- PIANO INTERRATO: ospita il Centro Diurno Integrato IRIS, la "Sala Polivalente", la palestra, la cucina, i locali lavanderia, i magazzini, l'archivio.

I RESIDENTI

La Residenza Maria Grazia, in base alla vigente normativa regionale in materia, è Struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) per le prestazioni ad integrazione socio-sanitaria, rivolte a persone anziane non autosufficienti. In base a tale accreditamento, può accogliere anziani che abbiano ottenuto il riconoscimento dall'Unità Valutativa Geriatrica (UVG) e può fornire accoglienza in forma privata, anche temporanea.

Inoltre, può offrire interventi Domiciliari, sempre ad anziani, o in collaborazione con collaborazione con Enti Pubblici oppure in forma privata.

LA TRASPARENZA

Al termine di ogni anno la Residenza rilascia una dichiarazione attestante la composizione della retta giornaliera tra costi sanitari e costi non sanitari in conformità a quanto previsto dalla Regione Piemonte.

La lista di attesa è gestita, prevalentemente, sulla base del criterio cronologico, dando la precedenza ai residenti dei Comuni di Lessona e Cossato, tenuto conto della disponibilità di posti letto.

La Residenza non si rende responsabile di valori di qualsiasi tipo quali ad esempio, denaro, titoli, gioielli, pellicce, o altri capi di abbigliamento di valore.

I Servizi e le Risorse Umane

SERVIZIO SANITARIO ASSISTENZIALE

Responsabile di Settore

- *Daniela Mancuso: Responsabile Settore Alta, Media, Bassa intensità assistenziale e Centro Diurno Integrato*

Assistenza diretta alla persona

- *Operatori Socio Sanitari: presenti su turni 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.*

Assistenza Sanitaria

- *Direzione Sanitaria, gli orari di presenza sono esposti in struttura, è sempre possibile chiedere un incontro su appuntamento.*
- *Medici di Medicina Generale: gli orari di presenza sono esposti in struttura.*
- *Infermieri: sono presenti dalle ore 6,00 alle ore 21,00. **E', inoltre, garantito un servizio di reperimento di guardia infermieristica notturna.** Durante il loro turno, sono la figura di riferimento per i parenti per quanto riguarda le problematiche sanitario-assistenziali.*



Animazione

- *Animatore: in Struttura dal lunedì al venerdì*

Fisioterapia

- *Federica Azzalin: presta servizio dal lunedì al venerdì.*

Psicologa

- *Sara Pretti: è presente il mercoledì, disponibile per colloqui ed incontri con i famigliari e gli ospiti su richiesta ed in base alle necessità.*

SERVIZIO ALBERGHIERO

Ambiente

La strutturazione dello spazio di vita è un criterio indispensabile per la qualità di vita stessa. In una Struttura alcuni parametri sono relativamente semplici da definire e trovano supporto in riferimenti normativi.

Tuttavia, la sfida dell'Ente è da sempre quella di rendere gli **spazi stimolanti e famigliari**, oltre che a **norma, ben igienizzati e sanificati**, arredati con cura e con **attrezzature all'avanguardia** (luci ad altezze variabili, sollevatori, supporti vasche, eccetera).

Gli ambienti della residenza offrono spazi comuni, ampi e luminosissimi di grande impatto. Per questi ambienti si è utilizzato il riscaldamento a pavimento, ritenuto più salubre diffondendo in modo uniforme il calore; la coibentazione dei locali ed i nuovi infissi aumentano il risparmio energetico. L'impianto di condizionamento completa un servizio teso a migliorare l'ambiente nelle varie situazioni che si presentano.

I locali sfruttano al meglio la luce naturale che entra dalle ampie vetrate dalle quali si accede al giardino.

Esternamente sono stati predisposti tendaggi parasole per offrire luoghi invitanti anche all'esterno.

Ristorazione

La cucina, interna alla Struttura, è gestita da una ditta esterna del settore e funziona nel rispetto delle prescrizioni contenute nella vigente normativa HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point = Analisi dei rischi e punto di controllo critici), oltre che su linee guida.

Sono previsti: colazione, pranzo, merenda e cena. I pasti vengono distribuiti nei vari Nuclei utilizzando appositi carrelli termici chiusi, la colazione è personalizzata con distribuzione diretta nella sala pranzo del Nucleo.

Il menù è elaborato e controllato dalle responsabili dei Settori, dal Direttore Sanitario con la consulenza dei Dietisti e tiene conto delle particolari esigenze dell'ospite. I menù, validati dall'ASL di Biella, sono esposti giornalmente.

Sono previsti cibi a diversa consistenza (intero, tritato, frullato/omogeneizzato), cibi per celiaci, diete iperproteica ed ipoglicidica.



Pulizia e Sanificazione

Le attività di sanificazione ambientale costituiscono uno degli strumenti per la prevenzione della diffusione degli agenti patogeni. La pulizia degli ambienti è affidata ad una squadra addestrata e dedicata che segue un protocollo preciso di **pulizie e sanificazioni giornaliere**, oltre che un **risanamento di fondo semestrale**.

Lavanderia

Per quanto riguarda sia la biancheria piana che quella degli ospiti, il servizio è affidato ad una ditta specializzata esterna.

Il servizio per i capi degli utenti prevede la microcippatura di ogni singolo indumento. Questo sistema permette un controllo informatico dettagliato di ogni movimento di lavaggio, stiratura e confezionamento/riconsegna del capo stesso.

Per poter utilizzare questo sistema la Ditta chiede una cauzione di € 100,00 ad ogni utente, cauzione che verrà restituita a cessazione del servizio.

Per garantire l'igiene i capi sono lavati a non meno di 60°, perciò è opportuno che i capi delicati vengano gestiti dai famigliari.

Eventuali disservizi della lavanderia, possono essere segnalati direttamente alla Responsabile di Settore. Nel caso di smarrimento o di capi rovinati dal lavaggio, ad esclusione dei capi delicati il cui lavaggio è a carico dei famigliari, la Ditta è disponibile al rimborso, previ accordi.

Relativamente al lavaggio dei materiali in uso nella Struttura (coprimaterassi, cuscini, ecc), la sede di Occhieppo Inferiore fornisce un **Servizio di lavanderia interno** per poter garantire il massimo rispetto per la conservazione dei capi.

Manutenzione

Il servizio di Manutenzione ordinaria è garantito da personale interno al Cerino Zegna: prevede la manutenzione, **sia programmata che urgente**, di strutture, impianti, attrezzature e macchinari.

ALTRI SERVIZI...

Servizio religioso cattolico

Nella Chiesa al Piano Terra si svolgono ogni venerdì celebrazioni per gli ospiti residenti, ma aperte anche all'esterno.

Lo scopo di tale servizio è quello di dare la possibilità agli interessati di proseguire nel loro percorso spirituale e di fede in un momento delicato quale il ricovero in Struttura. Tale servizio è svolto dal Parroco stesso del Comune di Lessona.

L'orario delle funzioni è reperibile presso il Centralino o affisso all'ingresso della Chiesa stessa.

Volontariato

Operano all'interno della residenza:

- l'associazione di volontariato Lessonese;
- l'associazione di volontariato San Vincenzo sede di Lessona;
- l'associazione ABV sede di Cossato

INOLTRE, A PAGAMENTO...

Servizio di parrucchiera: è presente settimanalmente una Parrucchiera che opera nel locale apposito al Piano Terra. Le prenotazioni sono raccolte dagli operatori Tutor degli ospiti, oppure l'ospite stesso (o il suo parente) può accordarsi con la parrucchiera. **Per gli ospiti convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, sono previsti una volta al mese un taglio e piega gratis.**

Servizio di pedicure ed estetista: è previsto, in locali messi a disposizione dall'Ente, il servizio di pedicure su prenotazione, una volta ogni 15 gg. è presente in Struttura un'estetista. Le prenotazioni sono raccolte dagli operatori Tutor degli ospiti. **Per gli ospiti residenti convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, è previsto una volta al mese un servizio pedicure gratis.**



Integrazione fornitura pannoloni: qualora la fornitura prescritta di pannoloni non fosse sufficiente a coprire il fabbisogno mensile, previa verifica ed accordi con la Responsabile di Settore.

Ausili: qualora non in dotazione dall'Azienda Sanitaria, previa verifica ed accordi con la Responsabile di Settore.

Farmaci: qualora non appartenenti a fasce mutuabili e quindi non forniti dalla farmacia ospedaliera.

Servizio accompagnamento: a visite, diagnostica strumentale, altro programmato

Servizio Legale: per famigliari, utenti e residenti dell'Ente su appuntamento rivolgendosi all'Uff. Accoglienza, presso la sede di Occhieppo Inferiore.

Il servizio offre consulenze in materia di interdizione, inabilitazione ed amministrazione di sostegno, al fine di ottenere delucidazioni sui tre istituti, il prospetto delle possibili scelte da effettuare, l'analisi della situazione concreta e pareri sui singoli casi. Consigli per l'avvio delle procedure scelte e per l'assistenza nel relativo giudizio. Consulenze in campo di diritto di famiglia e successioni in particolare.

Distributore automatico: al Piano Terra della struttura, è presente un distributore automatico per bevande calde ed uno per bibite fredde e spuntini.

Spazio Tisaneria: sempre al Piano Terra vi è uno "Spazio Tisaneria", attrezzato per la preparazione autonoma di tè e tisane.



Modalità Operative

Piano Assistenziale Individualizzato

“Quando si cura una malattia si può vincere o perdere, ma quando ci si prende cura di una persona si può solo vincere”

Patch Adams

L'équipe di ogni nucleo lavora in base a progetti individualizzati, con l'obiettivo di promuovere la personalizzazione degli interventi e permettere una migliore qualità di vita indipendentemente dal livello di autonomia.

Il momento centrale di un lavoro così organizzato è costituito dalla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che ha l'obiettivo di migliorare la qualità della vita del residente, attraverso una presa in carico professionale da parte del gruppo di gestione.

Partecipano al gruppo diverse figure professionali: la Responsabile, l'Operatore del servizio assistenziale, il Medico, lo Psicologo, l'Infermiere, il Fisioterapista, l'Animatore.

Il PAI è realizzato mediante l'utilizzo della cartella socio sanitaria informatizzata e viene condiviso con tutti gli operatori per l'attuazione del piano stesso.

Inoltre, il PAI viene portato all'attenzione dell'Ospite stesso e/o dei suoi famigliari che vengono coinvolti nella definizione e nel raggiungimento degli obiettivi fissati.

Le valutazioni per la verifica degli interventi attuati sono programmate ogni 6 mesi, ma possono essere anticipate se necessita.

La registrazione dell'emissione dei PAI con la programmazione delle opportune revisioni degli stessi è responsabilità del Direttore Sanitario.

LE ATTIVITÀ

Giornata “tipo”: “animare dal buon giorno alla buona notte”

- *Alzata e colazione differenziate dalle ore 6,30 alle ore 9,00:* offrono una maggior flessibilità in base agli orari di sveglia permettendo agli ospiti di mantenere il più possibile le loro abitudini;
- *pranzo* con possibilità di scelta del menù direttamente dal carrello e/o diete personalizzate dalle ore 12,00 alle ore 13,00 circa;
- *distribuzione merenda* alle ore 16,00 circa;
- *cena* con possibilità di scelta del menu direttamente dal carrello e/o diete personalizzate. La distribuzione del pasto si divide in due momenti successivi: dalle ore 18,30 pasto per coloro che richiedono aiuti particolari, dalle ore 19,00 pasto per gli altri;
- distribuzione bevande e caffè sia durante la mattina che il pomeriggio per chi lo desidera;

il servizio di assistenza diretta garantisce l'aiuto ai pasti, qualora necessario.

Nel rispetto dell'organizzazione "tipo" della giornata si programmano ed inseriscono le proposte di attività.

L'animazione ha come fine trasformare i momenti di vita dell'anziano in momenti vivi e partecipi. Per ottenere ciò è importante coinvolgere due soggetti particolarmente vicini agli anziani: gli Operatori Socio Sanitari ed i Volontari.

Le attività, organizzate e proposte in base alla tipologia degli ospiti, sono suddivise in due ambiti:

AMBITO GENERALE: per vivere la Residenza come un ambiente con spazi comuni in cui sperimentare attività socializzanti e aggregative. Si vuole far conoscere agli ospiti coinvolti l'intera struttura, abituandoli a muoversi in modo autonomo, facilitando la conoscenza e la collaborazione tra ospiti ed operatori di piani diversi.

AMBITO INDIVIDUALE: questa necessità è determinata dall'aumento delle persone che hanno difficoltà di comunicazione. La promozione di momenti animativi individuali si svolge in collaborazione con gli "operatori-tutor" al fine di ridurre i casi di isolamento e marginalità ed aumentare l'autostima dell'ospite, stimolando gli ospiti con attività "personalizzate" o dialogo.

In questo percorso si inserisce l'attività personalizzata a contatto e in relazione con gli animali: cane e coniglio, durante la quale l'operatore coinvolge gli ospiti che si dimostreranno interessati.

Sono sempre a disposizione la biblioteca di reparto, il giardino per passeggiate o i percorsi sensoriali.

ACCOGLIENZA

Per le persone anziane l'inserimento in una casa di riposo rappresenta un cambiamento radicale della propria esistenza.

Per questo la Struttura ne cura gli aspetti, con un'apposita strategia:

- **un colloquio amministrativo** si organizza alla consegna della domanda di ammissione:
 - per chi intende risiedere in forma permanente, l'ufficio accoglienza consiglia di ottenere dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) dell'ASL di competenza la certificazione prevista dalla vigente normativa regionale per convenzionamento.
(*Si accede all'UVG attraverso il medico di base e i servizi sociali territoriali.*)
 - per chi intende usufruire di un soggiorno temporaneo o permanente privato, l'Ufficio Accoglienza dà le informazioni necessarie per l'ingresso;
- a seguito compilazione domanda di ammissione è prevista la visita del nucleo/settore;
- **un colloquio di accoglienza** si organizza prima dell'ingresso, tra ospite/famigliari e la Responsabile di Settore con un infermiere e/o un fisioterapista, in base alla condizione sanitaria dell'utente, per avere le informazioni sanitario-assistenziali del nuovo utente. In questa sede si assegna il tutor e si forniscono ai parenti tutte le informazioni necessarie per un inserimento ottimale.

La raccolta di informazioni sull'ospite, abitudini e gusti, ha l'obiettivo di realizzare un rapporto di comunicazione meno formale, privilegiando l'aspetto relazionale.

Il giorno dell'ingresso, personalizzato per ogni nucleo, **prevede la presenza della Responsabile dell'Infermiere e, se possibile, dell'operatore tutor con momenti dedicati esclusivamente al nuovo ospite**: l'accompagnamento in camera (personalizzata con il nome dell'ospite sulla porta), la visita degli spazi ed ambienti, la presentazione agli altri ospiti e al personale.

Il tutor, l'operatore socio-sanitario "O.S.S." che funge da tramite tra la Struttura ed il care-giver, si occupa, inoltre, della sistemazione del guardaroba, offrendo la massima disponibilità nel più ampio rispetto dello stato d'animo del nuovo ospite.

Il primo giorno è prevista la visita infermieristica e, entro le 24 ore, quella fisioterapica; una visita medica entro i primi tre giorni.

La strategia dell'accoglienza può variare in base alle necessità della famiglia o utente, ad esempio un ingresso urgente per una dimissione ospedaliera o un soggiorno di breve durata.

L'Ente si riserva di non accettare l'inserimento di ospiti in base a gravi motivi documentati.

DIMISSIONI

La temporaneità dell'inserimento di alcuni ospiti in struttura è una risposta a necessità specifiche di riabilitazione o di sollievo alle famiglie: la dimissione, quindi, è un momento di continuazione del processo assistenziale e necessita di una progettazione individualizzata, al fine di garantire la continuità dell'intervento avviato in struttura.

Alla dimissione è possibile richiedere copia della documentazione sanitaria, facendone esplicita richiesta al Direttore Sanitario.

L'Ente si riserva di dimettere ospiti in base a gravi motivi documentati.

DECESSO

Nei casi di decesso, la Struttura offre, un accompagnamento della famiglia, sia dal punto di vista amministrativo che psicologico. E' possibile richiedere, da parte dei parenti, supporto religioso.

CONSENSO INFORMATO

E' compito del Servizio Sanitario (Direzione Sanitaria, Medici, Responsabili di Settore ed Infermieri) informare gli Ospiti ed i loro parenti dei benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti.

E' compito dell'Ente informare gli Ospiti ed i loro parenti di:

- eventuale utilizzo esterno di immagini scattate durante la permanenza in Struttura
- variazioni del livello assistenziale dell'ospite
- spostamenti interni
- variazioni retta

TUTELA DELLA PRIVACY

L'attività della Struttura viene svolta nel rispetto di:

- articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati", i dati da Lei forniti al momento della richiesta di ammissione in Struttura o anche successivamente, potranno formare oggetto di trattamento nel rispetto della normativa in oggetto

la Struttura ha nominato un Titolare dei dati nella figura della Direzione Generale ed un Responsabile Protezione Dati – RPD o DPO contattabile al seguente indirizzo di posta elettronica dpo@cerinozegna.it oppure in forma cartacea all'indirizzo della struttura stessa.

In particolare, in relazione al trattamento dei dati personali comuni e sensibili:

- il documento relativo al consenso alla privacy è sottoscritto all'atto della firma del contratto

Le informazioni di carattere sanitario:

- sono rilasciate esclusivamente all'interessato o al familiare autorizzato;
- sono rilasciate esclusivamente dalla Direzione sanitaria o dai medici di base.

Una copia conforme all'originale della cartella clinica potrà essere richiesta alla direzione Sanitaria dall'Ospite stesso o, in caso di sua impossibilità, dal suo familiare autorizzato.

Inoltre, il personale dell'Ente è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i nostri Ospiti.

VISITE DI PARENTI ED AMICI

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti negli **orari di apertura della Residenza:**

- **orario dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00.** In fasce orarie diverse, è preferibile accordarsi con la Direzione Sanitaria, per motivi di urgenza, e/o il Responsabile di Settore, per non arrecare disturbo agli altri ospiti.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno della Sala da pranzo durante i pasti per non interferire nelle attività degli operatori, a meno di specifici accordi con la Responsabile.

Tutto il personale della Residenza è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli Ospiti.

Nelle camere e nei corridoi della Struttura sono a disposizione degli Ospiti, visitatori e del personale in servizio le indicazioni da seguire per eventuale evacuazione in caso di accidente.

La Politica Parenti

La Residenza Cerino Zegna ha sempre cercato di creare una collaborazione con i famigliari dei propri utenti, ritenendoli una risorsa fondamentale per la qualità di vita degli anziani.

Il coinvolgimento dei famigliari ha così inizio dal momento dell'accoglienza:

➤ SETTORE ALTA MEDIA BASSA INTENSITA'

Invitiamo i parenti:

- a partecipare alle riunioni annuali organizzate con la Direzione dell'Ente; sono opportunità per conoscere e proporre innovazioni e cambiamenti,
- a partecipare agli incontri con la Direzione Sanitaria, ad un mese dall'ingresso del parente;
- a partecipare ai colloqui personali organizzati dalla Responsabile di Settore, uno spazio di ascolto/confronto, poter fornire risposte immediate su problematiche eventuali;
- a partecipare agli incontri di condivisione del PAI del proprio famigliare, un'opportunità per conoscere l'équipe di lavoro ed il percorso/la motivazione alla base di ogni intervento intrapreso nei confronti del singolo,
- a partecipare alle varie attività di animazione, alle feste, alle gite organizzate nei vari periodi dell'anno.
- a conoscere il proprio tutor, Operatore S.S. formato;
- a consultare l'"Annuario" che raccoglie articoli/notizie su quanto realizzato/avvenuto presso la Residenza Maria Grazia anno per anno.

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

➤ CENTRO DIURNO INTEGRATO

Nel Centro Diurno i parenti hanno un ruolo determinante e quotidiano.

Oltre all'incontro prima dell'inserimento ed al colloquio di conoscenza della storia di vita al momento dell'ingresso, sono possibili spazi per:

- Colloquio giornaliero per tutti i famigliari che accompagnano l'ospite al centro
- Contatti telefonici o tramite lettera per informazioni, consigli, modifiche terapeutiche per i famigliari degli ospiti che vengono trasportati
- Colloquio con la psicologa qualora richiesto
- Consegna di fotografie fatte agli ospiti durante le varie attività, gite e laboratori

Sono previsti incontri specifici qualora siano opportune particolari comunicazioni.

A seconda delle necessità individuali si potranno mantenere i contatti anche durante le assenze e dopo le dimissioni.

I parenti sono coinvolti in tutte le occasioni di festeggiamento e di ritrovo collettivi unitamente ai famigliari degli ospiti dei nuclei residenziali.

Ambienti

CAMERE DA LETTO

Le stanze, singole o a due letti, tutte con bagno interno. I bagni sono arredati per persone con disabilità ed inoltre rispettano tutte le prescrizioni di legge in merito di sicurezza (materiali ignifughi, chiamata d'allarme, etc). Sono possibili TV e telefono in camera, ogni camera è dotata di zanzariera. In ogni camera vi sono spazi personali a disposizione dell'ospite e chi lo desidera può richiedere di portare propri oggetti d'arredo.

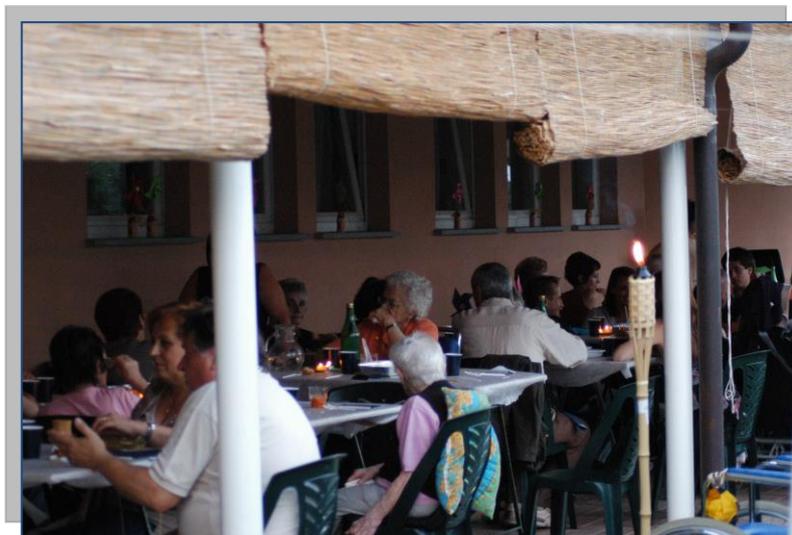
Controllo della biancheria, riordino degli spazi personali, pulizia e riordino della camera sono garantiti dal servizio di assistenza.

SALE DA PRANZO

Ogni nucleo possiede una sua sala da pranzo.

Al 1° piano presso il nucleo Giglio Giallo si affaccia con un'ampia vetrata sulla sottostante piazza centrale del Paese. La luminosità naturale ed i toni aranciati dei muri rendono piacevole il soggiorno nel locale; la confortevolezza della sala si ottiene con un arredo familiare e completo di quegli elettrodomestici utili alla personalizzazione dei menù;

Le sale da pranzo dei nuclei **Girasole** sempre al 1° piano e Glicine al piano terra di recentissima costruzione hanno colorazioni pastello ed ampie vetrate che si affacciano sul giardino e che, al piano terra, permettono le uscite all'esterno. Vi sono complementi d'arredo che utilizzati in esterno che permettono lo svolgimento del pasto all'esterno nel periodo estivo.



Il Centro Diurno Integrato - IRIS, ha una allegra colorazione lilla ed ampie vetrate che si affacciano sul giardino e che permettono anche di uscirvi.

Tutte le sale da pranzo sono organizzate con tavoli rotondi, scelti per permettere agli ospiti di utilizzarli comodamente sia con le relative sedie che con le carrozzine; inoltre permettono di variare il numero di persone sedute allo stesso tavolo così da facilitare eventuali richieste di spostamenti.

LE CUCINETTE comprese in ciascuna sala da pranzo, permettono inoltre di gestire con elasticità le esigenze degli ospiti per la colazione e la merenda e di soddisfare richieste particolari.

SALONI POLIVALENTI

Sono presenti in ogni Nucleo.

Sono spazi dati da allargamenti semi-circolari delle parti finali dei corridoi che portano alle camere e sono contigui agli office degli operatori. Sono costituiti da enormi vetrate quasi fino a terra e permettono agli ospiti di riunirsi in attesa dei pasti o di dedicarsi ad attività animative di intrattenimento prima del pasto serale ad attività personali quali la lettura, la visione di programmi TV, la conversazione o il riposo.

OFFICE OPERATORI

Si trovano in ogni nucleo e tutti dispongono di quadro di riferimento per le chiamate delle camere, citofono e telefono. Tali locali, a vista, permettono un costante controllo da parte degli operatori e, al contempo, all'ospite di non perdere il contatto con il personale. Le consegne sono effettuate in maniera informatizzata nell'infermeria al piano terra.

BAGNI ASSISTITI

Si trovano in ogni nucleo. Rispondono alle norme di legge ed in base alle esigenze dell'ospite sono attrezzati con box doccia, vasca doccia, barella doccia. Sono tutti preceduti da un locale - antibagno- che permette di garantire al meglio la privacy.

SALONE ATTIVITA'

Questo locale, ubicato al piano terra, è chiamato "La rosa", si situa subito dopo l'ingresso principale della Struttura. E' un vasto ambiente chiuso su un lato da una vetrata da cui si può accedere direttamente al pergolato del giardino. Soprattutto nella bella stagione gli ospiti possono usufruire di questo spazio comunicante con l'esterno autonomamente, senza problemi di barriere architettoniche. Il Salone è arredato con tavoloni, piante verdi, librerie e con angoli più confortevoli per attività più personalizzate. Lo "Spazio Tisaneria" permette la distribuzione di bevande calde e fredde e la realizzazione di laboratori di cucina.

AULA

E' un locale sito al piano terra, attrezzato per ospitare riunioni ed incontri di vario tipo senza interferire con la programmazione delle altre attività: riunioni di Settore, riunioni di Struttura, riunioni con parenti, riunioni con volontari, riunioni con esterni, riunioni del Consiglio di Amministrazione ecc.

PALESTRA

Il locale, molto spazioso, è unico ed è utilizzato dagli ospiti di tutta la struttura.

E' ubicata al piano seminterrato ed attrezzata con macchinari per la terapia fisica strumentale quali tens, uts, ecc.

E' inoltre dotata di apparecchiature idonee ai trattamenti riabilitativi di pazienti anziani come: lettino bobath, cyclette, standing, parallele, lettino da statica, spalliera, carrello psicomotricità per esercizi specifici.

ANGOLO LETTURA

E' uno spazio situato al piano terra, arredato con divano e poltroncine; la presenza di una libreria fissa stimola l'interesse per la lettura.

ANGOLO FITNESS

Al 1° piano, è uno spazio attrezzato con 2 cyclette per permettere agli ospiti di fare attività fisica anche durante i fine settimana.



Ad ogni piano troviamo l'ambulatorio infermieristico, numerosi bagni visitatori, locali deposito depositi biancheria differenziati per lo "sporco" ed il "pulito".

Sono disponibili, a norma di legge, spogliatoi per i dipendenti, locali per la cucina, ascensori, monta-carichi e monta-lettighe

Ambienti specifici per il Centro Diurno Integrato

SALONE ATTIVITA'

Questo locale è ubicato al piano seminterrato dove è sito il Centro Diurno.

E' arredato con tavoli molto ampi per i laboratori e con angoli più confortevoli per attività più personalizzate e permette il libero accesso, anche autonomo, al giardino che lo circonda grazie all'eliminazione delle barriere architettoniche.

SALA TV O RELAX

Locale con una parete a vetrata ed accesso sul giardino, arredata con sedie per la visione di proiezioni video. In alternativa può essere utilizzata per dare tranquillità ad ospiti momentaneamente agitati o che hanno bisogno di potersi isolare.

Al suo interno è presente anche un percorso sensoriale.

SPOGLIATOIO

Uno spazio a disposizione degli utenti per lasciare oggetti e capi personali; arredato con armadietti ben riconoscibili perché caratterizzati da colori diversi e dalla fotografia dell'ospite.

Settore Alta Media e Bassa intensità assistenziale

e Residenzialità Temporanea

Accoglie persone che non sono assistibili a domicilio con una compromissione motoria e/o cognitiva moderata, medio-grave o con un elevato livello di non autosufficienza.



Nuclei GIGLIO GIALLO – GIRASOLE - GLICINE

Piano terra e I piano

UFFICIO RESPONSABILE, si trova al piano terra

Numero posti letto: 62

Vi è, compreso, a regime di temporaneità n. 1 posti letto a disposizione del territorio, in base accordi con Consorzio CISSABO, che gestisce direttamente gli ingressi e dimissioni di tale utenza.

All'ingresso è situato un tabellone che riporta il personale operativo.

Il nucleo è uno spazio architettonico delimitato e definito, nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa per persone, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla quotidianità dell'Ospite. In ogni nucleo opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato, che garantisce precisione e attenzione alla dignità dell'Ospite sia nel suo aspetto che nella sua esistenza.

In questo contesto si riescono a differenziare le varie tipologie degli Ospiti che la struttura accoglie e si tendono a costituire dei nuclei omogenei nei quali si costruisce una progettualità di tipo riabilitativo mirata ad ogni Ospite.

Il lavoro in casa di riposo è costantemente rivolto all'ospite: **parte integrante della vita dell'anziano è il familiare.**

È di primaria importanza, quindi, che il parente abbia tutte le informazioni chiare, sia sulla struttura che sulle condizioni del proprio parente. Per questo si è stabilita una **"politica parenti"**.

(v. politica parenti)

E' situato in questo settore anche il posto letto di "sollevio" che usufruisce degli stessi ambienti

Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato ospita persone che necessitano di un servizio socio-sanitario assistenziale semiresidenziale, a carattere temporaneo.



Centro Diurno Integrato – IRIS

Piano interrato CDI IRIS

Numero posti: 20

Non c'è quindi un limite minimo o massimo prestabilito per la permanenza al CDI. Qualora l'ospite non sia più idoneo al soggiorno l'équipe di lavoro lo segnalerà; se a sua volta l'UVG lo confermerà si provvederà ad un successivo inserimento in un contesto adatto.

Risorse Umane

Personale Socio Sanitario: 2 operatori qualificati OSS

Personale Infermieristico: 1 Infermiera qualificata

Animazione: 1 Educatrice ed Animatrice mezza giornata

Personale specializzato: il CDI si avvale delle stesse professionalità operanti nel settore alta, media e bassa intensità in base alle necessità emerse dai progetti personalizzati degli ospiti.

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 16,30: rimane chiuso il sabato ed i giorni festivi.

Tutta la giornata è caratterizzata da una continua relazione ospite-operatore ed è scandita da un orario che non ha le caratteristiche rigide dell'Ospedale o della Casa di Riposo.

Le attività si integrano con il "calendario attività" della struttura stessa questo coordinamento tra i due settori permette di valorizzare le potenzialità relazionali degli ospiti e di limitare possibili sindromi da isolamento.

pranzo con possibilità di scelta direttamente dal carrello e/o diete personalizzate alle ore 12,00 circa

distribuzione merenda prima del rientro alla propria abitazione

possibilità di cena in struttura o da asporto.

Il servizio di assistenza diretta garantisce l'aiuto ai pasti, qualora necessario.

E' garantito, a pagamento, il trasporto da e per il domicilio di ogni singolo utente.

Date le caratteristiche dell'utenza di questi nuclei, molto importante risulta lo scambio e la collaborazione con i famigliari, a tal proposito si è elaborata una specifica "**politica parenti**".

(v. politica parenti)

La ricerca della Qualità

La Fondazione A. E. Cerino Zegna ha iniziato il suo percorso qualità nel 1998; questo sistema di gestione appartiene ormai allo stile del Cerino Zegna che lo rende operativo attraverso l'impegno costante dell'Amministrazione e la collaborazione del personale.

In sintesi:

ELEMENTI STRUTTURALI

L'importanza della componente ambientale rispetto alla qualità globale del servizio offerto è un tema che è percepito e affrontato già da tempo dagli operatori del Cerino Zegna che sono abituati alla possibilità di poter proporre e realizzare interventi mirati ad abbellire e rendere il più possibile familiare e accogliente il proprio contesto di lavoro.

Inoltre si garantisce:

- assenza di barriere architettoniche
- presenza di ringhiere e maniglioni
- impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva
- adeguamenti dello stabile in base alle normative vigenti

ELEMENTI PARTECIPATIVI

L'analisi continua delle esigenze, bisogni e soddisfazione degli ospiti, famigliari, volontari e personale risulta essenziale per il miglioramento continuo del servizio.

A tal fine sono indirizzati i seguenti strumenti:

- **Questionari per il rilevamento della soddisfazione:** si tratta di questionari proposti ogni due anni agli Ospiti, ai Parenti dei medesimi, ai Dipendenti e ai Volontari dell'Ente. Ogni gruppo di persone ha un suo questionario dedicato. Requisito comune a tutti i questionari è l'assoluto anonimato; i dati emersi sono pubblicati successivamente con un'edizione speciale del Cerinotizie.
- **Voce del padrone:** nasce dalla richiesta di alcuni nostri ospiti di poter esprimere la propria opinione rispetto a decisioni che li riguardano in prima persona. La partecipazione è aperta a tutti gli ospiti interessati. La voce del Padrone si riunisce di norma ogni due mesi, inoltre si incontra in una riunione speciale con il Consiglio di Amministrazione, prima di Natale. Quanto emerge Nella voce del Padrone è garantito da assoluto anonimato per permettere agli ospiti di esporre serenamente i propri problemi ed esigenze.
- **Monitoraggio continuo:** annualmente la Responsabile di Settore incontra i parenti, per un riscontro partecipato circa la qualità percepita dall'utente.
- **Reclami o suggerimenti:** chiunque abbia qualche reclamo o suggerimento è invitato a presentarlo attraverso una delle seguenti modalità:
 - compilazione e sottoscrizione del modulo reclami e suggerimenti, che è permanentemente esposto all'ingresso della Residenza. Il modulo può essere riposto nell'apposita cassetta chiamata "Bocca della Verità", anch'essa vicino all'ingresso della Residenza.
 - Lettera in carta semplice indirizzata ed inviata al Presidente del Cerino Zegna, o anche consegnata a mano
 - Segnalazione del disservizio o suggerimento, direttamente a voce o telefonicamente al Responsabile di Settore/Servizio o alla Direzione Generale.

La Direzione Generale si impegna a dare risposta verbale e/o scritta entro 15 gg. dal recepimento del reclamo o suggerimento, qualora firmato.

ELEMENTI GESTIONALI

- **Progettazione:** gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono proposti dai Settori e Servizi e definiti dalla Direzione: sia in coerenza con l'orientamento aziendale, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste normative anche finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.
- **Riunioni di lavoro e lavoro d'équipe:** ogni figura professionale della residenza lavora in collaborazione con i colleghi sia per quanto riguarda la progettazione individualizzata all'ospite, sia in relazione alla programmazione più ampia degli obiettivi generali.
- **Informatizzazione:** l'Ente, per la gestione di tutti gli aspetti che riguardano l'ospite utilizza un sistema informatizzato, consultabile tramite terminale presso ogni ambulatorio, office operatori, oltre che negli uffici preposti.

ELEMENTI FORMATIVI

La nostra Struttura, da sempre convinta che **investire nel capitale umano è indispensabile per promuovere il miglioramento continuo dei servizi offerti**. Per questo sono attivi:

- **Formazione permanente e aggiornamento formativo:** coinvolgono tutto il personale in base a uno specifico programma annuale. Per ogni figura professionale vi sono spazi formativi idonei concordati in base alle esigenze.
- **Tirocini,** la Struttura ospite tirocinanti da corsi: di qualifica OSS, di Laurea Infermieristica, tirocini scolastici. Per rispondere alle richieste di altri Enti o scuole l'Ente si è specializzato anche in programmi di tutoraggio.
- **Visite e scambi:** è consuetudine dell'Ente organizzare ed accogliere visite guidate e spazi di formazione per studenti e personale di altre case di riposo o enti di formazione.

ELEMENTI INFORMATIVI

L'Ente promuove una comunicazione continua all'interno ed all'esterno della propria organizzazione. Gli strumenti individuati sono:

- **Riunioni di lavoro:** strumento di condivisione informativa a vari livelli e tra molteplici professionalità
- **Riunioni istituzionali annuali:** con Presidente e Direzione Generale, per la presentazione del Piano di Miglioramento integrato Qualità e Sicurezza e del Piano Formativo
- **Bacheche:** generali, dedicate al personale e di reparto.
- **Carta dei Servizi:** una presentazione dell'Ente, dei servizi, delle professionalità, e delle principali politiche rivolte all'utente.
- **Cerinozie:** rivista periodica con almeno due pubblicazioni annuali, spedito a tutti i portatori di interesse del Cerino Zegna
- **Pubblicazioni varie:** relative ad esperienze, studi e ricerche sviluppati dalle figure professionali operanti presso l'Ente.
- **Sito e pagina Facebook:** per una disponibilità immediata ed un aggiornamento costante di informazioni riguardanti l'Ente.

STRUMENTI DI VERIFICA

- **la certificazione:** Il Cerino Zegna opera in base ad un sistema di Gestione integrato Qualità e Sicurezza certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001 e OHSAS 18001, il cui scopo è quello di garantire la correttezza delle procedure operative dei servizi erogati, rivolti agli utenti, ai loro famigliari e alle altre parti interessate.
- **L'accreditamento regionale** è in base alla DGR 45-4248 del 30/07/2012, che garantisce l'adempimento di quanto previsto dalla Regione Piemonte per poter operare nel settore dei servizi residenziali socio-sanitari per anziani non autosufficienti.
- **Monitoraggio eventi sentinella (cadute, contenzioni, lesioni da decubito) e del carico assistenziale.** Avviene tramite apposite schede di rilevamento di ogni singolo evento, compilate dalle figure professionali coinvolte nel monitoraggio e rielaborate ogni sei mesi
- **Marchio Qualità & Benessere:** una valutazione mirata alla qualità di vita dell'ospite istituzionalizzato che viene realizzata da una commissione in base ad indicatori specifici:

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Operosità è ...</i></p> <p>possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza</p> | <p><i>Umanizzazione è...</i></p> <p>possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza</p> | <p><i>Autorealizzazione è ...</i></p> <p>possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza</p> | <p><i>Interiorità è ...</i></p> <p>possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte</p> |
| <p><i>Affettività è ...</i></p> <p>Possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi</p> | <p><i>Comfort è ...</i></p> <p>Possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare</p> | <p><i>Rispetto è ...</i></p> <p>possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori</p> | <p><i>Gusto è ...</i></p> <p>possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti</p> |
| <p><i>Socialità è ...</i></p> <p>possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento</p> | <p><i>Salute è ...</i></p> <p>possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita</p> | <p><i>Libertà è ...</i></p> <p>possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti</p> | <p><i>Vivibilità è ...</i></p> <p>possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.</p> |

Allegato A: RETTE

Si indicano le rette giornaliere

Servizi residenziali (in Convenzione A.S.L.)

Presso il Settore AMB intensità assistenziale:

| | | |
|---|------------------------------------------------|-------------|
| ❖ | Persone a bassa intensità: | € 37,62 die |
| ❖ | Persone a medio-bassa intensità: | € 38,38 die |
| ❖ | Persone a media intensità: | € 40,67 die |
| ❖ | Persone a media-alta intensità: | € 46,27 die |
| ❖ | Persone ad alta intensità: | € 50,34 die |
| ❖ | Persone ad alta intensità livello incrementato | € 54,91 die |

Sconto per i residenti a Lessona e Cossato € 50,00 mensili

Sono disponibili camere singole con supplemento € 5,00 die

Servizi aggiuntivi € 3,00 die

Servizi residenziali (PRIVATI)

Presso il Settore AMB intensità Assistenziale:

❖ **Retta giornaliera per persone in lista d'attesa per convenzione con ASL:**

▪ Camera singola, se disponibile, e/o doppia con bagno € 83,00 die

Sconto per i residenti di Lessona e Cossato € 3,00 die

❖ **Retta giornaliera per soggiorni temporanei:**

▪ Camera singola, se disponibile, e/o doppia con bagno € 90,00 die

Sconto per i residenti di Lessona e Cossato € 2,00 die

Retta giornaliera per soggiorni temporanei

Convenzione Consorzio C.I.S.S.A.B.O.

retta unica € 82,00 die

Nota: l'assegnazione di tale posto avviene tramite i Servizi Sociali, rivolgersi quindi direttamente al CISSABO.

Centro Diurno Integrato "IRIS"

- UTENTI CON CONVENZIONE

€ 24,18 die

- UTENTI PRIVATI

€ 44,00 die

Servizi a richiesta:

Trasporto a tragitto: € 4,00

Bagno assistito: a bagno: € 8,00

Trattamento fisioterapico riabilitativo

- di base (20 min. a seduta) : € 25,00 a seduta

- avanzato (45 min. a seduta) : € 37,00 a seduta

- Terapia fisica (circa 45' a seduta): € 10,00 a seduta

Per utenti che richiedono una temporanea residenzialità in Struttura è prevista una tariffa supplementare di € 83,00/die

A pagamento, se richiesto:

▪ cena da asporto: € 6,00

▪ lavaggio biancheria personale: € 1,00 a lavaggio

SOGGIORNI PERSONALIZZATI

- RICHIESTE PER SOGGIORNO COPPIE € 150,00 die/coppia
- WEEK-END solo pernottamento con prima colazione: € 38,00
- solo PERNOTTAMENTO e prima colazione: € 20,00 a notte

Nota: i soggiorni personalizzati sono rivolti per lo più ad ospiti frequentanti il CDI

IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER INTERNI

è incluso nella retta e comprende:

- **Trattamenti di base**, quali: trattamenti di mantenimento, valutazione neuromotoria, ginnastica di gruppo, gestione degli ausili, utilizzo percorsi giardino;
- **Trattamenti di tipo riabilitativi individuali avanzati**, quali: rieducazione neuromotoria, rieducazione ortopedica, rieducazione post traumatica;

Presso la sede di Occhieppo Inferiore si effettua inoltre:

- **Terapia fisica e massoterapia**
- **Taping neuromuscolare**

Per eventuali trattamenti aggiuntivi possono essere previsti supplementi.



MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento è previsto tramite bonifico bancario da effettuarsi entro il giorno 10 di ogni mese a

favore di **“FONDAZIONE A. E. CERINO ZEGNA IMPRESA SOCIALE”**

Codice IBAN IT 33 Y 06085 44610 000010000839

presso **Banca di Asti Agenzia di Occhieppo Inferiore** con la causale “retta mese di.....” da intestarsi a nome dell’Ospite.

Allegato B: SERVIZI DI FISIOTERAPIA

E' inoltre attivo un **servizio ambulatoriale ed un servizio domiciliare di Fisioterapia.**

Ambulatorio di Fisioterapia (per utenti privati esterni alla Struttura) presso Palestra

- massaggi
- linfodrenaggio (in accordo con sede di Occhieppo Inferiore)
- riabilitazione post traumatica, riabilitazione post chirurgica
- taping neuromuscolare (in accordo con sede di Occhieppo Inferiore)
- terapia fisica: ultrasuono, tens, ionoforesi

Si svolgono inoltre sedute di:

- ginnastica respiratoria
- ginnastica di mantenimento
- rieducazione neuromotoria
- ginnastica specifica per la malattia di Parkinson (in accordo con sede Occhieppo Inferiore)

I cicli terapeutici sono di 10 sedute.

Il pagamento delle prestazioni avviene tramite bonifico bancario.

Tutti i trattamenti, regolarmente fatturati, sono IVA esente, ART 10-27 TER, DPR 633/72 e detraibili quali costi sanitari

Servizio Domiciliare offre interventi di riabilitazione specifici finalizzati al recupero funzionale neuromotorio effettuati da fisioterapisti qualificati.

Potete richiedere, **direttamente al vostro domicilio**, trattamenti di:

- massoterapia (per linfodrenaggi in accordo con sede di Occhieppo Inferiore)
- taping neuromuscolare (in accordo con sede di Occhieppo Inferiore)
- rieducazione neuromotoria, (Parkinson, esiti di ictus ...)
- rieducazione ortopedica (lombalgie, cervicalgie, protesi)

Il pagamento delle prestazioni può avvenire a seguito regolare fattura tramite Bonifico Bancario, tutti i trattamenti, regolarmente fatturati, sono iva esente, ART 10-27 TER, DPR 633/72 e detraibili quali costi sanitari.

COSTI: TRATTAMENTI RIABILITATIVI: € 30,00 a trattamento

TAPING NEURO-MUSCOLARE (materiale incluso): € 12,00 a seduta

TERAPIA STRUMENTALE (solo ambulatoriale): € 12,00 a seduta

Per il Servizio Domiciliare è previsto il rimborso chilometrico

Per usufruire **dell'ambulatorio**, o avere ulteriori informazioni sul **servizio domiciliare fisioterapico**, contattare: Residenza Cerino Zegna, via Martiri della Libertà 196, 13897 Occhieppo Inferiore (BI), Responsabile del servizio Samanta Cianfrone al numero 375 - 5463576, e-mail resp_fisioterapia@cerinozegna.it

Allegato C: SERVIZI DOMICILIARI

La Fondazione Cerino Zegna, consapevole dell'importanza di garantire ai propri ospiti una continuità assistenziale, offre anche servizi specialistici al domicilio.

Al fine di ottimizzare l'offerta in questo settore, il Cerino Zegna opera sia con Convenzioni con l'Ente Pubblico che in forma privata.

La rete dei servizi domiciliari, dall'anno 2014, si è arricchita di un nuovo "tassello": l'opportunità di un'assistenza mirata e qualificata al domicilio.

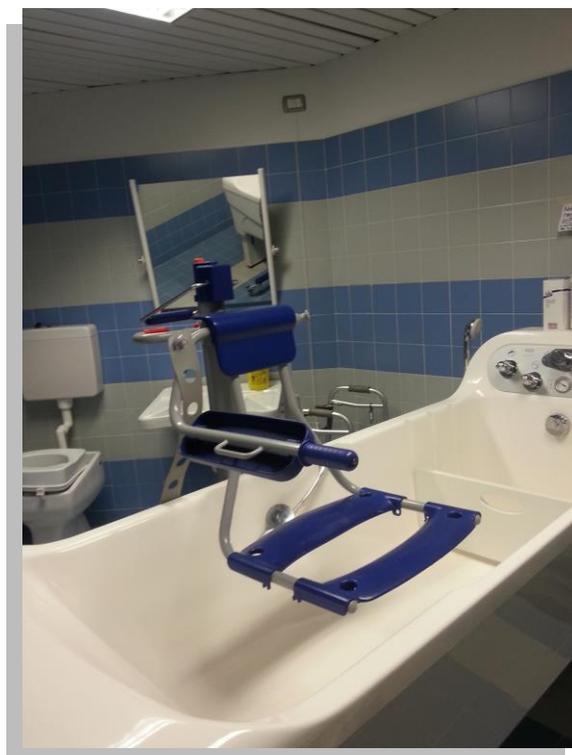
Il Servizio Domiciliare si rivolge agli anziani che ancora vivono a casa e supporta l'anziano stesso e la famiglia per ritardare, ove possibile, l'istituzionalizzazione a favore di una corretta domiciliarità.

I SERVIZI al domicilio

- Igiene diretta giornaliera
- Bagno assistito
- Aiuto per alzata e messa a letto
- Aiuto ai pasti
- Altro

COSTI: € 24,00 ad intervento/h.

Per il Servizio Domiciliare è previsto il rimborso chilometrico



Per usufruire *dei servizi domiciliari tutelari*, contattare: Residenza Cerino Zegna, via Martiri della Libertà 196, 13897 Occhieppo Inferiore (BI), Responsabile dei servizi territoriali Samanta Cianfrone al numero 375 - 5463576, e-mail samanta.cianfrone@cerinozegna.it

Allegato D: LE AREE VERDI

Il Giardino

Lo spazio verde che circonda la Residenza Maria Grazia ha permesso la creazione di diversi ambienti protesici naturali.

- Un orto, un frutteto ed un giardino aromatico per attività di ortocoltura
- Uno spazio allestito con pannelli atti a creare un angolo protetto che permetta di salvaguardare la privacy degli ospiti, dove sono proposte attività di rilassamento, momenti di libertà. E' uno spazio delimitato che può essere utilizzato anche per ospiti vagabondanti.

Gli arredi ecologici sono studiati per tutelare i fruitori.

Un prato ben piantumato permette di muoversi scalzi, rotolare, praticare lo yoga della risata, tecniche di kinaesthetics, dove essere liberi da qualunque contenzione ambientale. Al centro una fontana Zen, proprio perché il suono dell'acqua accresce il senso del contatto con la natura.

In questo spazio si tengono:

- sedute di equilibrio per insegnare alle persone a cadere senza farsi male e rialzarsi, ciascuno utilizzando le proprie potenzialità
- laboratori teatrali
- laboratori di narrazione
- laboratori di espressione verbale e corporea



Allegato E: A CHI RIVOLGERSI

Portineria e Centralino: 015-9826620/626

- *Il personale è presente tutti i giorni dalle 8:30-12:30 14:30-18:00.*

L'ufficio offre un servizio di accoglienza e informazione a coloro che, a vario titolo, si rivolgono alla nostra Struttura. (residenzamariagrazia@cerinozegna.it)

SERVIZIO ASSISTENZA ALLA PERSONA

RESP. SETTORE AMB ASSISTENZIALE: DANIELA MANCUSO (responsabilermg@cerinozegna.it)

Presso sede di Occhieppo Inferiore:

L'AMMINISTRAZIONE

PRESIDENTE: NICOLETTA SCAGLIOTTI (info@cerinozegna.it)

DIREZIONE GENERALE: PAOLA GARBELLA (direzione@cerinozegna.it)

DIREZIONE AMMINISTRATIVA: SUSI LUNARDON (amministrazione@cerinozegna.it)

SERVIZI GENERALI e TECNICI: ANDREA CANESTRINI (segreteria@cerinozegna.it)

DIREZIONE SANITARIA:

ROBERTO TERZI, MICHELE MAFFEO, DARIO VERANI (direzionesanitaria@cerinozegna.it)

UFFICI

Ufficio Amministrativo e Contabile: Giada Rossi (amministrazione@cerinozegna.it)

Ufficio Qualità, Comunicazione: Daniela Sandri (qualita@cerinozegna.it)

Ufficio Accoglienza Ospiti: Cristina Braga (accoglienza@cerinozegna.it)

Ufficio Gestione Risorse Umane: Samanta Cianfrone (risorseumane@cerinozegna.it)

FONDAZIONE A. E. CERINO ZEGNA Residenza Maria Grazia

Via XI febbraio, 15 – 13853 Lessona (BI)

TEL 015-9826620/626

FAX 015-9823853

Email: info@cerinozegna.it

Sito web: www.cerinozegna.it

P.IVA 01633420029

C.F. 81065890022