



Fondazione A. E. Cerino Zegna Impresa Sociale  
*Servizi e Residenze per Anziani*

# BILANCIO SOCIALE

*l'interesse più alto è quello di tutti*

***anno 2019***

settembre 2020

Documento Riepilogativo

**INDICE**

1 LA STORIA .....	pag. 4
2 SEDI TERRITORIALI .....	pag. 5
3 IL CONTESTO .....	pag. 7
4 MISSIONE e VALORI .....	pag. 8
5 ORGANI ISTITUZIONALI .....	pag. 9
6 NUMERI CHE SIGNIFICANO ... RISORSE UMANE .....	pag. 11
7 “ANZIANO” PERSONA AL CENTRO DEI NOSTRI SERVIZI .....	pag. 14
8 MIGLIORAMENTI REALIZZATI .....	pag. 17
9 PORTATORI DI INTERESSE .....	pag. 18
10 STRATEGIE E POLITICHE .....	pag. 23
11 GESTIONE DELLA QUALITA’ .....	pag. 26
12 RICLASSIFICAZIONE DEL BILANCIO A VALORE AGGIUNTO.....	pag. 28
13 PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO .....	pag. 28
14 INDICI DI BILANCIO .....	pag. 29

*La Fondazione Cerino Zegna Impresa Sociale, con questo documento intende fornire una sintesi delle attività svolte e della loro rispondenza agli obiettivi istituzionali: realizzando, PER LA PRIMA VOLTA UN BILANCIO SOCIALE IN RIFERIMENTO ALL'ANNO 2019.*

*I principi adottati, alla base del bilancio sociale, sono:*

- *neutralità delle informazioni, imparziali e indipendenti;*
- *coerenza con gli altri documenti di indirizzo e politica aziendale;*
- *trasparenza affinché tutti i destinatari possano comprendere il procedimento logico e tutte le informazioni contenute nel bilancio sociale;*
- *inclusione di tutti gli stakeholder identificati.*

*Il presente Bilancio Sociale è redatto dal Consiglio di Amministrazione ed approvato dal Collegio Sindacale.*

## 1. STORIA

L'Opera Pia Antonio Emma Cerino Zegna Onlus" venne fondata dal Grand'Ufficiale della Corona d'Italia Antonio Cerino Zegna, con testamento olografo in data 1° febbraio 1918, depositato negli atti del notaio Gallo di Mosso S. Maria il 2 Marzo dello stesso anno, con il quale egli volle rendere anche un omaggio alla memoria della propria consorte Emma Matilde Ritt Roncati, che lo aveva istituito erede.

Divenuta "Ente morale" con Regio Decreto 20 giugno 1920, successivamente con Delibera n. 68-21-210 del 10/12/92 da struttura pubblica (I.P.A.B.) ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato, venendo, di fatto, trasformata in struttura privata senza fini di lucro.

**Infine, dal 27 dicembre 2018 in Fondazione Cerino Zegna Impresa Sociale**, con sede in Biella via Battistero, 4 – 13900 (BI). Registro Camera Commercio Biella e Vercelli REA BI 204868

P. IVA 01633420029

C. F. 81065890022

[www.cerinozegna.it](http://www.cerinozegna.it)

[info@cerinozegna.it](mailto:info@cerinozegna.it)

La Fondazione A. E. Cerino Zegna Impresa Sociale, "Servizi e Residenze per Anziani", è un'organizzazione che offre servizi residenziali, semi-residenziali e domiciliari per persone anziane con una tradizione pluridecennale nell'assistenza.



Il "Cerino Zegna", così è conosciuta la struttura, ha vissuto i diversi tempi dell'assistenza in Italia. Negli anni '30 e '40, l'attenzione era maggiormente focalizzata verso i poveri in genere; successivamente l'ospitalità è stata più che altro ad anziani poveri o con problemi economici. Sono questi decenni di grande impegno, soprattutto da parte delle Suore che, in gran numero, hanno prestato la loro opera al Cerino Zegna. Negli anni '80, la richiesta di assistenza si è sempre più orientata verso anziani non autosufficienti.

L'Ente possiede i requisiti strutturali e funzionali (Autorizzazione) come da Normativa Regionale Vigente ed è accreditato sia per la parte residenziale che semiresidenziale 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, sia in forma privata, sia con il riconoscimento dall'Unità Valutativa Geriatrica (UVG).

Gestisce ad oggi tre sedi operative, tipologia RSA:

- Residenza Cerino Zegna sita in Occhieppo Inferiore, operativa dal 1920
- Residenza Maria Grazia sita in Lessona, operativa dal 2002
- Residenza Ines e Piera Capellaro, sita in Mongrando che ospita un settore Alzheimer residenziale e semiresidenziale, per il quale si è adottato il metodo Gentlecare, operativa dal 2019.

e una Residenza Turisti co Alberghiera, Residenza A.M. E. Lucci sita in Biella.



Antonio e Emma Cerino Zegna

## 2. SEDI TERRITORIALI

### Sede operativa via Martiri Libertà 196, in Occhieppo Inferiore

**N° 154 posti letto** per residenzialità, comprensivi di:

- Nucleo Alzheimer Temporaneo – N.A.T. (2° piano) – Mars
- Nuclei Alta, Media e Bassa Intensità Assistenziale- R.S.A. (1° e 2° piano) – Rosso, Mucrone
- Residenzialità Temporanea e Servizi Alternativi:
  - Nuclei Ospitalità Temporanea – ROT (piano terra - Tovo)
  - Continuità assistenziale
  - Ambulatorio Fisioterapico

ASL di RIFERIMENTO	AUTORIZZAZIONI AL FUNZIONAMENTO
Posti letto autorizzati a regime definitivo RSA e NAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ deliberazione n. 753 del 24.12.1998 per n. 40 pl</li> <li>✚ deliberazione n. 570 del 12.11.2013 per n. 60 + 4 pl temporaneità</li> <li>✚ deliberazione n. 170 del 29.03.2006 per n. 10 pl</li> <li>✚ deliberazione n. 116 del 18.04.2007 per n. 20 pl</li> <li>✚ deliberazione n. 285 del 03.06.2011 per n. 20 pl. NAT</li> </ul>
	ACCREDITAMENTO
Posti letto accreditati	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ deliberazione n. 870 del 23.12.2009 per n. 60 + 70 pl. RSA</li> <li>✚ deliberazione n. 458 del 26.09.2013 per n. 20 pl NAT</li> </ul>

Al pianterreno sono situati gli uffici Amministrativi, di riferimento per tutte le sedi della Fondazione, ed i locali comuni quali Aula Corsi, Presidenza, Chiesa, Bar/Ristorante, palestra, locale parrucchiera e dure estetiche, Mercatino gestito dai volontari.

Ai piani superiori, ogni nucleo ha una propria sala da pranzo, una saletta ricreativa, un ambulatorio, un office per gli operatori ed ampie zone di soggiorno.

Il parco, molto esteso, è attrezzato con un percorso ludico riabilitativo di 16 pedane "Senior Park®" che offre la possibilità di una riabilitazione completa, particolarmente idonea al mantenimento delle capacità psico-motorie.

Al piano seminterrato sono ubicati gli spazi per lavanderia, cucina, camera mortuaria, magazzini, locali manutenzione e spogliatoi.

### Sede operativa via XI febbraio 15, in Lessona

**N° 62 posti letto** per residenzialità e **20 posti** per semi-residenzialità

- Nuclei Alta, Media e Bassa Intensità Assistenziale - R.S.A. (1° e 2° piano) – Glicine, Girasole e Giglio Giallo
- Settore Residenzialità Temporanea e Servizi Alternativi
  - n° 1 posto letto di sollievo in gestione a CISSABO
  - Ambulatorio Fisioterapico
- Centro Diurno Integrato – CDI Iris, piano suolo

ASL di RIFERIMENTO	AUTORIZZAZIONI AL FUNZIONAMENTO
Posti letto autorizzati a regime definitivo RSA  <b>per n. 60 pl</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ deliberazione n. 711 del 2.11.2009 per n. 40 + 1 pl pronta disponibilità/sollievo</li> <li>✚ deliberazione n. 212 del 24.4.2002 per n. 20 + 1 pl emergenza temporanea</li> <li>✚ deliberazione n. 227 del 05.10.2012 (conversione reg. def.)</li> <li>✚ deliberazione n. 8 del 14.02.2017 (volturazione definitiva)</li> </ul>
Posti CDI	✚ deliberazione n. 227 del 5.10.2012 per n. 20 CDI
	ACCREDITAMENTO
Totale posti letto accreditati	✚ deliberazione n. 872 del 23.12.2009 per n. 60 pl RSA
Totale posti CDI n. 20	✚ deliberazione n. 227 del 5.10.2012 per n. 20 CDI

Al pianterreno sono situati ufficio del Responsabile, reception, Aula Corsi, locale per terapia del viaggio, un ampio locale polivalente con distributori di bevande calde, fredde e snacks, locale parrucchiera e cure estetiche, Chiesa, stanza mortuaria, locali manutenzione e spogliatoi del personale.

Ai piani superiori, ogni nucleo ha una propria sala da pranzo, una saletta polivalente, un ambulatorio, un office per gli operatori.

Al piano suolo, oltre agli spazi dedicati del CDI (sala da pranzo, sala ricreativa, sala relax), sono presenti un salone polivalente molto ampio ed affacciato al giardino, la palestra, i locali cucina ed i magazzini.

Il giardino, è attrezzato con uno spazio sensoriale e con un orto attrezzato per l'orto-terapia.




### Sede operativa via dei Giovani 9, in Mongrando

In data 21 settembre 2018 è stata inaugurata la Struttura Ines e Piera Capellaro, sul territorio del Comune di Mongrando, che ospita anziani affetti da demenza, qualificandosi quale “polo Alzheimer”.

La Parrocchia di Mongrando-Curanuova, alla quale è andato il lascito con l’impegno di costruzione, ha affidato al Cerino la completa gestione della nuova Residenza.

**N° 30 posti letto** per residenzialità e **20 posti** per semi-residenzialità:

- Nucleo Alta, Media e Bassa Intensità Assistenziale - R.S.A. – San Lorenzo
- Settore Alzheimer
  - Nucleo Alzheimer Temporaneo – N.A.T.- San Rocco
  - Centro Diurno Alzheimer – C.D.A. - Sant’Anna

ASL di RIFERIMENTO		AUTORIZZAZIONI AL FUNZIONAMENTO
Posti letto autorizzati:		 determinazione n. 1063 del 24.10.2018 per n. 20 RSA  determinazione n. 133 del 07.02.2019 per n° 10 NAT + n. 20 CDAI
		ACCREDITAMENTO
Posti letto accreditati		 determinazione n. 336 del 22.03.2019 per n. 10 NAT + n. 20 CDAI

Ogni nucleo possiede una sua sala da pranzo e cucinetta. Gli ambienti, di nuova realizzazione, 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 ventilazione meccanica controllata e climatizzazione completa un servizio teso a migliorare l’ambiente nelle varie situazioni che si presentano.

I locali sfruttano al meglio la luce naturale grazie alle ampie vetrate ed al cavedio perimetrato da un’area interna vetrata; sono stati predisposti tendaggi parasole per offrire luoghi invitanti anche all’esterno.

Questo arredamento moderno è completato da mobili d’epoca restaurato, in base all’utilizzo protesico dell’ambiente, come suggerito dal metodo Gentlecare.

Le cucinette si affacciano alle sale da pranzo e sono dotate di soluzioni strategiche (piastre elettriche con interruttori di sicurezza, serrature nascoste, ecc.) per permetterne libero accesso anche ad ospiti con disturbi del comportamento.

Adiacente al Centro Diurno Alzheimer si trova il “Giardino Alzheimer”, un ambiente all’aperto sicuro con collegamento diretto e continuo con l’interno della struttura, privo di barriere architettoniche che prevede una progettazione e realizzazione con percorsi, piante e attrezzature che offrono la possibilità di attività terapeutico-riabilitative, di stimolazione di abilità, non solo motorie, ma sensoriali, intellettive e psicologiche.

### Residenza A. M. E. Lucci v.le Matteotti, 15 in Biella

Acquisito per incorporazione nella Fondazione A. E. Cerino Zegna Impresa Sociale a far data dal 28/12/2018.

Nell’acquisire la Residenza A. M. E. Lucci, dopo attenta analisi della situazione demografica territoriale, alla luce dei servizi offerti dalla Fondazione Cerino Zegna, si è optato per mantenere inalterata, anche nel rispetto delle volontà espresse dalla Fondazione Lucci stessa, la natura giuridica e funzionale della Residenza.

La Residenza Lucci è una RTA Turistico Alberghiera organizzata in n° 38 appartamenti. Essa si propone come una soluzione residenziale particolarmente funzionale per il singolo o per la coppia di anziani, consentendo loro di condurre una vita in piena autonomia.

E’ attiva una Reception (12 h. come da L.R. 24 gennaio 1995 e sue modifiche) in grado di accogliere i visitatori e indirizzarli.

**Come anzidetto, i residenti accolti sono persone prevalentemente anziane, ma autonome. Qualora il grado di autonomia venisse meno, c’è la possibilità, dotandosi di un’assistenza dedicata, di mantenere comunque la propria residenza all’interno del complesso, salvo evidenti complicanze di natura sanitaria.**

### 3. IL CONTESTO

L'allungamento della vita media e le più recenti statistiche ci parlano di un incremento importante delle malattie croniche, soprattutto quelle di tipo neuro-degenerativo; questo trend è destinato, secondo i più recenti studi demografici, a crescere nei prossimi 30-40 anni disegnando una società rappresentata schematicamente "a panettone", anziché "a piramide", con un notevole incremento di ultra sessantacinque/settantenni e, soprattutto, ultra ottantenni e centenari.

Il contesto Nazionale e Regionale in cui si inserisce la provincia di Biella, evidenzia la peculiarità di quest'ultima rispetto alle problematiche dell'anziano e soprattutto dell'anziano (over65enni) dipendente.

- Italia: indice vecchiaia 157,69, indice dipendenza degli anziani 33,73;
- Piemonte: indice vecchiaia 189,63, indice dipendenza degli anziani 39,07.
- Comune di Biella i suddetti dati si intensificano: indice vecchiaia 236,46, dipendenza anziani 44,63.

Se poi analizziamo la composizione della Provincia di Biella, troviamo su una estensione di ca. 913 Km<sup>2</sup> (la più piccola provincia del Piemonte) con 180.000 abitanti totali scarsi, una moltitudine di piccoli Comuni e solo 2 Centri "popolosi" il capoluogo Biella e Cossato.

Molti dei Comuni piccoli e piccolissimi anche se oggi "accorpati" (v. Val di Lana) sono ubicati in zone montane con pochi servizi pochi mezzi pubblici molte case vuote e tante famiglie mononucleari: In queste zone l'indice di vecchiaia "esplode". E certamente con una popolazione "invecchiata" in ogni nucleo familiare è presente una situazione di cronicità a cui si accompagnano, e si legano, nuovi rischi e relativi nuovi bisogni, tra cui quelli della parziale o totale non autosufficienza, e della solitudine. Inoltre, nella Provincia di Biella, le persone affette da demenza si stima siano almeno 4.000 e di queste circa 2.000 sono classificate "Alzheimer", con circa 500 nuovi casi l'anno.

Si tratta di una patologia che genera un costo annuale per il Servizio Sanitario Nazionale che si aggira tra i 10 e i 12 miliardi di euro per tutte le demenze, 6 solo per la malattia di Alzheimer.

E, soprattutto, si tratta di una forma patologica che ancora non ha trovato una cura efficace; molte sono le attività/interventi non farmacologici che si sono sperimentate ed attivate, molti gli studi ed i progetti per sviluppare/potenziare, servizi rivolti alle persone con demenze e malattia di Alzheimer, integrandosi con la rete territoriale socio-sanitaria del Biellese e aprendosi a molteplici sinergie e collaborazioni.

Infatti, il modo di affrontare le malattie croniche, soprattutto le forme neuro-degenerative, come la demenza, non è di tipo esclusivamente sanitario, ma è soprattutto fondato su un "sistema" integrato tra Sanità, Servizi Sociali e terzo Settore per affrontare olisticamente un quadro clinico che coinvolge fortemente anche la sfera personale familiare e di tutte le componenti della vita.

**A fronte di questo, il Cerino Zegna, con sedi e servizi presenti sia sul Biellese orientale che sul Biellese occidentale, con un'offerta di figure professionali altamente qualificate e capacità di fornire servizi innovativi e mirati, ha sviluppato il suo know-how orientandosi al divenire una "risorsa territoriale" che integra una gamma di prestazioni socio-assistenziali-sanitarie finalizzate alla qualità di vita della persona anziana non autosufficiente o parzialmente autosufficiente.**

Il Cerino Zegna ha scelto di operare in base ad un modello che pone la persona/ospite al centro e promuove/organizza/partecipa da sempre attività convegnistiche con le quali diffonde e si confronta circa questa "cultura dell'anzianità".

## 4. MISSIONE E 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**

**LIBERTA'**

**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 ai membri o al membro dell’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, o che hanno con esso rapporti durevoli, invitandoli a rispettarne i principi ed i criteri di condotta, nell’ambito dei rapporti che instaurati.

Inoltre il Codice viene posto a conoscenza degli ospiti 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.



## 5. ORGANI ISTITUZIONALI

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione dura in carica 4 anni e si compone di 11 membri nominati. 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.

I membri del Consiglio ricoprono il loro ruolo a titolo di volontarietà:

CARICA	NOME	ENTE NOMINANTE
<b>Presidente</b>	<i>Fiorella Rossi</i>	Comune di Occhieppo Inferiore
<b>Vice Presidente</b>	<i>Robazza Paolo</i>	Vescovo di Biella
<b>Consiglieri</b>	<i>Canestrini Andrea</i>	Dipendenti dell'Ente
	<i>Castaldelli Enrica</i>	Vescovo di Biella
	<i>Saglia Tiziana</i>	Associazioni Volontariato
	<i>Salvatore Aprile</i>	Comune di Biella
	<i>Sasso Romano</i>	Comune di Mongrando
	<i>Scagliotti Nicoletta</i>	Cottolengo di Biella
	<i>Scalabrino Roberto</i>	Comune di Cossato
	<i>Urvetti Sandra</i>	AIMA sezione di Biella
	<i>Membro in nomina</i>	Fondazione Famiglia Caraccio

Dal 27 dicembre 2018, per due mandati, è previsto un 12° membro nominato dalla incorporata Fondazione Lucci:

<i>Giusti Lino</i>	Fondazione Lucci
--------------------	------------------

Da gennaio 2019 è stato istituito il Collegio Sindacale. Il Collegio Sindacale è un organismo retribuito, con compenso annuale totale di € 11.900,00, composto da n° 3 membri, iscritti nel Registro dei Revisori Legali, in carica per tre esercizi e rieleggibili, nelle figure di:

- Dott. Paolo Gremmo, Presidente
- Dott. Ornella Bosco, Sindaco
- Rag. Paolo Carnero, Sindaco



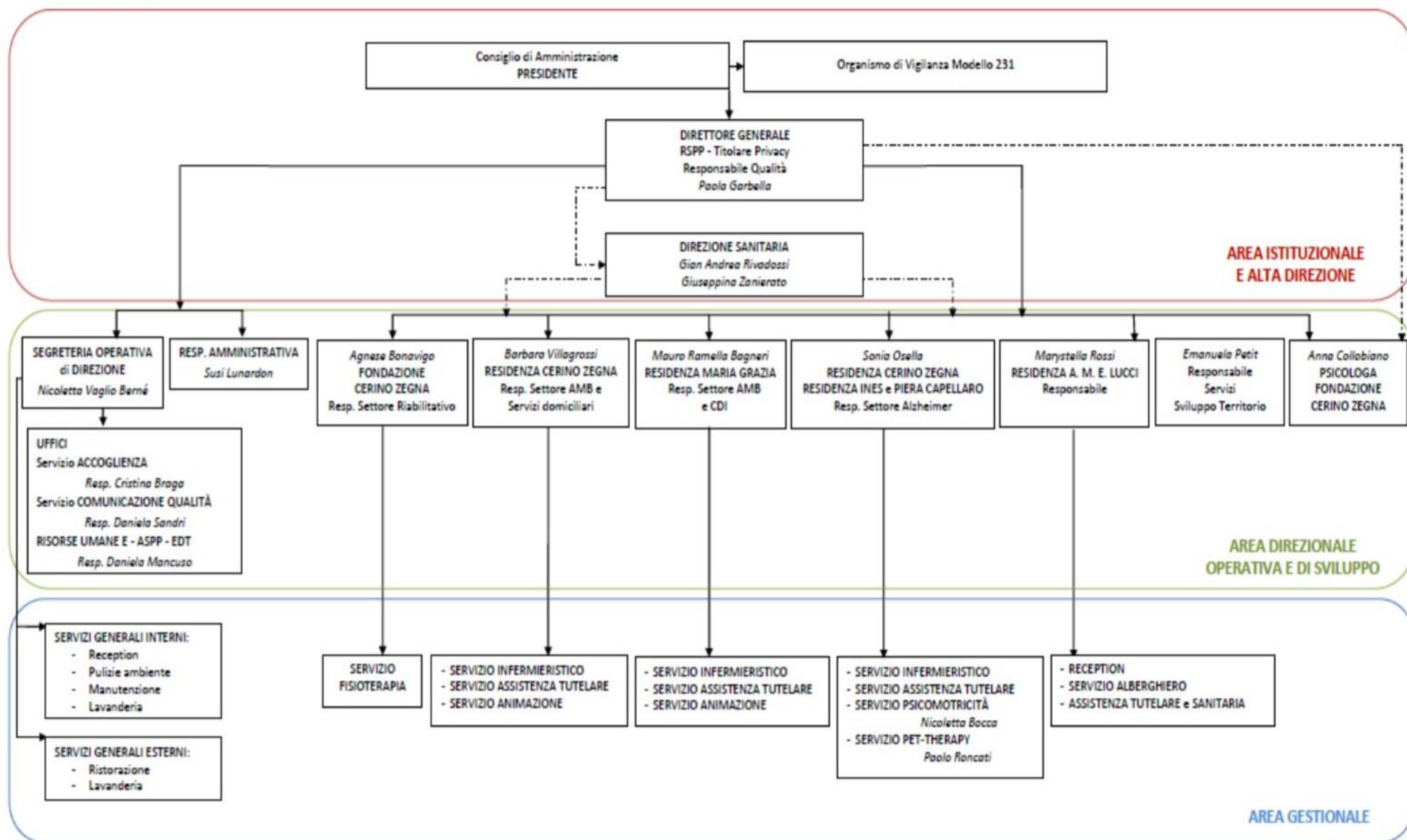
**QUESTO CONSIGLIO, in carica dal 01.01.2018 al 31.12.2021,**

**NELL'ANNO 2019 SI È RIUNITO:**

**- N° 9 VOLTE IN VIA ORDINARIA**

**- NESSUN INCONTRO IN VIA STRAORDINARIA**

# ORGANIGRAMMA



## 6. NUMERI CHE SIGNIFICANO ... RISORSE UMANE

Il fattore umano, soprattutto per un'azienda di servizi alla persona, è una risorsa dal cui valore, indissolubilmente collegato alla qualità dell'organizzazione, dipendono i risultati ed è quindi imprescindibile un investimento continuo.

### PERSONALE OPERATIVO

STAFF DI DIREZIONE E AMMINISTRATIVO al 31.12		PERSONALE OPERATIVO al 31.12	
Direzione Generale	1	Operatore O.S.S.	128
Direzione Sanitaria	2	Addetti all'Assistenza	11
Responsabili Settore	4	Infermiere	20
Responsabile terr.	1	Fisioterapista	7
Uffici Amministrativi	8	Psicomotricista	1
<b>Totale</b>	<b>16</b>	Pet-Terapista	1
		Psicologo	1
		Animatore	2
		Manutentore	2
		Addetto lavanderia	2
		Addetto Centralino/portineria	5
		Addetto pulizia/sanificazione	17
		<b>Totale personale operativo</b>	<b>197</b>

### Tipologie lavoratori

La Fondazione Cerino Zegna, per assistere e prendersi cura di tutti gli aspetti della vita della persona "ANZIANO", ospitata presso le sue sedi, opera con le seguenti figure professionali: operatore OSS, addetto all'assistenza, infermiere, responsabile di settore, animatore, fisioterapista, manutentore, addetto al centralino, addetto alle pulizie, addetto alla lavanderia, impiegato, responsabile servizi al territorio, pet-terapista, psicologo, psicomotricista, direzione generale, direzione sanitaria.

### Modalità di sostituzione del personale assente

Le matrici cicliche informatizzate dei cartelloni turni garantiscono per ogni nucleo la copertura delle presenze, nei tre turni (mattino, pomeriggio, notte) per il personale di assistenza diretta.

In particolare la pianificazione dei turni degli Operatori Socio Sanitari (OSS) prevede la presenza quotidiana (in aggiunta a quelle di turnazione) di una figura denominata Jolly; il "Jolly" è studiato per poter intervenire nelle situazioni eccezionali ed in caso di emergenza (es. assenza improvvisa).

Il personale OSS ed infermieristico, che effettua il turno "Jolly", percepisce un'indennità aggiuntiva nella misura massima del 35%.

Per tutte le figure professionali è prevista la TOTALE sostituzione per malattie lunghe, maternità, congedi parentali, legge 104, periodo feriale.

Caratteristiche del personale presente al 31 dicembre:

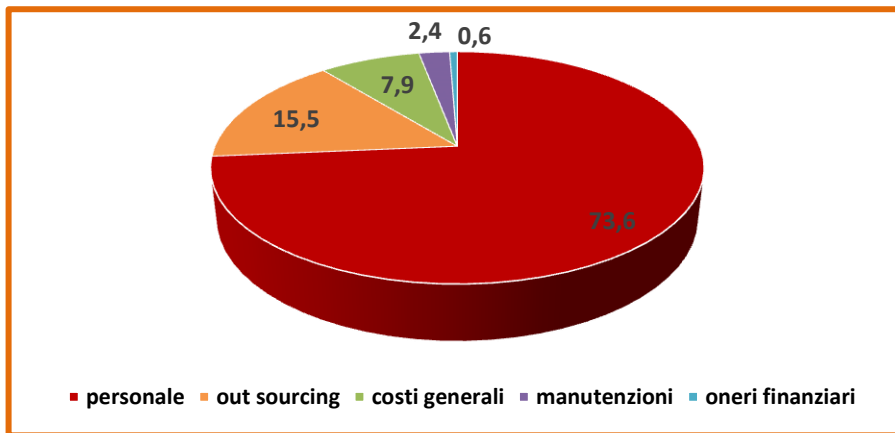
### PERSONALE TOTALE n° 213

<b>SCOLARITÀ</b>	n° 42 con laurea n° 79 con diploma superiore n° 92 con diploma scuola media
<b>SESSO</b>	n° 170 femmine 79,8% n° 43 maschi 20,2%
<b>CONTRATTO Tempo indeterminato</b>	n° 132 Full-time n° 17 Part-time
<b>CONTRATTO Tempo determinato</b>	n° 51 Full-time n° 7 Part-time
<b>LIBERI PROFESSIONISTI</b>	n° 6
<b>TURN-OVER</b>	n° 75 Entrati n° 52 Usciti
<b>AREE DI COMPETENZA</b>	
<b>AREA AMMINISTRAZIONE</b>	n° 20 Direzione, Uffici, centralino
<b>AREA SERVIZI DIRETTI ALLA PERSONA</b>	n° 166 Infermieri, fisioterapisti, OSS
<b>AREA SERVIZI GENERALI</b>	n° 27 Professionisti, Manutenzione, pulizie, lavanderia

**Tipologia contrattuale:** la Fondazione Cerino Zegna applica ai dipendenti delle sue sedi il CCNL UNEBA, con livelli di retribuzione come da tabella:

LIVELLO	QUALIFICA PROFESSIONALE
Quadro	Direzione Generale
1°	Impiegati, responsabili di settore
2°	Impiegati, manutentori
3° S	infermieri, fisioterapisti, animatori, psicomotricista, addetti lavanderia
3°	
4° S	Operatori O.S.S.
4°	
5° S	
5°	Addetti ai piani (Res. Lucci)
6° S	
6°	Addetti centralino e portineria
7°	Addetti pulizie e sanificazione

**Incidenza a bilancio del centro di costo del personale**



**Ben-essere organizzativo:** dal 2005 il Cerino Zegna promuove un sistema volto al "Ben-essere organizzativo" per il personale, che coniuga interventi e proposte:

Organizative	turni pianificati a lungo termine/ cambi turno
	trasferimenti di nucleo su richiesta
	assistenza sanitaria integrativa a carico Datore di Lavoro (contratto UNEBA)
	incontri settimanali, di gruppo, con supervisione e supporto della psicologa (su richiesta colloquio individuale)

Economiche	prestiti senza interessi
	trattamenti fisioterapici ambulatoriali a prezzi agevolati
	Premio annuo partecipazione, contrattazione aziendale di II° livello con importo doppio rispetto al contratto vigente

**Nell'anno di riferimento sono stati fruiti:**

- prestiti senza interessi a n° 2 dipendenti per un totale di € 3.000,00
- premio produzione a tutti i dipendenti per un totale di € 58.684,47
- anticipo di TFR per n° 1 dipendente
- trattamenti fisioterapici per n° 7 dipendenti per un totale di € 572,00

**Docenze proposte all'esterno**

La Fondazione, quale ulteriore riconoscimento del valore delle professionalità operanti al suo interno, promuove e propone alle stesse, opportunità di Docenze Esterne, valorizzandone così l'impegno.

**Interventi:**

- *Resp. Settore Alzheimer e Psicomotricista* 25 febbraio Svizzera "Gentlecare e Montessori: due metodi che dialogano per migliorare la vita delle persone che con-vivono con la demenza"
- *Direzione Generale e Psicomotricista* 4-5 aprile Meeting Piacenza "Gestione dell'anziano con demenza in RSA: tra interdisciplinarietà e umanizzazione"
- *Psicomotricista* 10 maggio Savigliano "Idrolati oli essenziali e Alzheimer"
- *Direzione Generale* 6-7 giugno Torino "Il ruolo della Comunità nell'Integrated Community Care": governance, empowerment e partecipazione
- *Direzione Generale* 14 giugno Cossato "La situazione demografica e l'invecchiamento in provincia di Biella"
- *Direzione Generale* 27 settembre Meeting Asti Per un futuro di Buon Trattamento
- *Musicoterapista* 5 ottobre Lagorio "La musicoterapia in strutture dedicate all'anziano"
- *Resp. Settore Alzheimer e Psicomotricista* 27 novembre Forum NON autosufficienza Bologna "l'Alzheimer che non ti aspetti"
- "Percorso formativo per qualifica e selezione operatore O.S.S." 1 Operatore OSS e Referente Ufficio Risorse Umane presso INFORCOOP-BI

## FORMAZIONE

Formazione ed aggiornamento sono necessità imprescindibili per la motivazione/fidelizzazione delle risorse umane ed il miglioramento costante della qualità in una struttura che offre servizi alle persone “fragili”. Inoltre le normative sul tema della Sicurezza e della Privacy, impongono personale formato e costantemente aggiornato su queste tematiche.

A tal proposito l’Ente redige annualmente il PIANO FORMATIVO, costituito in un contesto di multidisciplinarietà, con la partecipazione delle Direzioni Generale e Sanitaria e di tutti i Quadri Dirigenziali Intermedi.

Dagli anni '90 la Fondazione Cerino Zegna persegue una imponente politica della “CURA” per tutte le persone adibite a vario titolo all’assistenza delle Persone ospitate, per realizzare il Piano formativo anno 2019, si è agito attraverso:

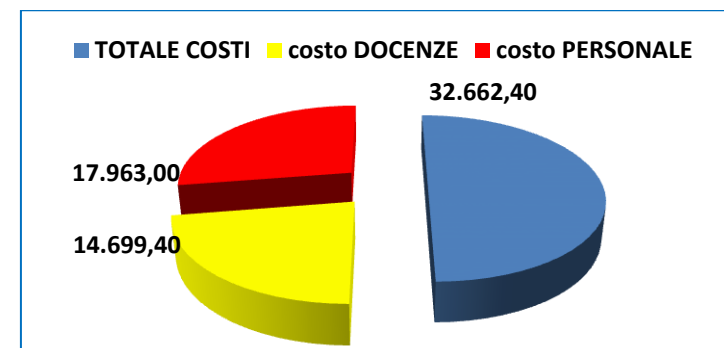
- orientamento che l’alta Direzione propone per i propri servizi, soprattutto quelli innovativi
- Focus Group per categorie di professione/trasversali e le riunioni per Nucleo/Settore
- raccolta di istanze direttamente espresse dal personale
- finanziamento da FondItalia, Fondo Paritetico Interprofessionale per la Formazione Continua

ATTIVITÀ INTERNE	CORSI SPECIFICI E PARTECIPANTI	ORE
FORMAZIONE OBBLIGATORIA in materia di SICUREZZA	Aggiornamento RSPP	n° 2 h. 36,0
	Aggiornamento RLS	n° 1 h. 8,0
	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	n° 32 h. 576,0
	Antincendio rischio alto	n° 19 h. 304,0
	Stress Lavoro Correlato	n° 11 h. 154,0
	Corso base sicurezza FAD	n° 30 h. 120,0
FORMAZIONE MMP con Fisioterapista	Aggiornamento continuo MMP per personale OSS	h. 137,0
FORMAZIONE OBBLIGATORIA in materia di PRIVACY	Adeguamento regolamento UE 2016/679 per tutto il personale n° 86	h. 86,0

ATTIVITÀ INTERNE	CORSI SPECIFICI E PARTECIPANTI	ORE
FORMAZIONE SPECIFICA sede Lessona	Équipe di lavoro con docenza interna	n° 35 h. 330,0
sedi Occhieppo e Mongrando	Settore Alzheimer con docenza interna	n° 35 h. 85,5
sede Occhieppo Inferiore	Nucleo MUCRONE percorso informativo con docenza interna	h. 52,5
FORMAZIONE SPECIFICA per tutte le sedi	Gestione e pulizia del cavo orale docenza dr. Falloni	n. 41 h. 41,0
	Anziano e alimentazione docenza dr.ssa Rulli	n. 46 h. 46,0
FORMAZIONE SPECIFICA Per staff di Direzione	Ruolo, strumenti per figure di responsabilità del CERINO ZEGNA	n° 15 h. 450,0

ATTIVITÀ ESTERNE	FORMAZIONE QUALIFICATA	ORE
OSPEDALE e STRUTTURE RESIDENZIALI	percorso condiviso lotta Infezioni correlate per n° 3 Infermieri	h. 18,0
FORMAZIONE FAD	30 ECM per n° 19 (infermieri e fisioterapisti)	//

COSTI FORMATIVI	
FINANZIAMENTO FONDITALIA	€ 8.700,00
COSTI DOCENZE SOSTENUTI	€ 5.999,40
COSTI ORARI PERSONALE	€ 17.963,00



## 7. “ANZIANO” PERSONA AL CENTRO DEI NOSTRI SERVIZI

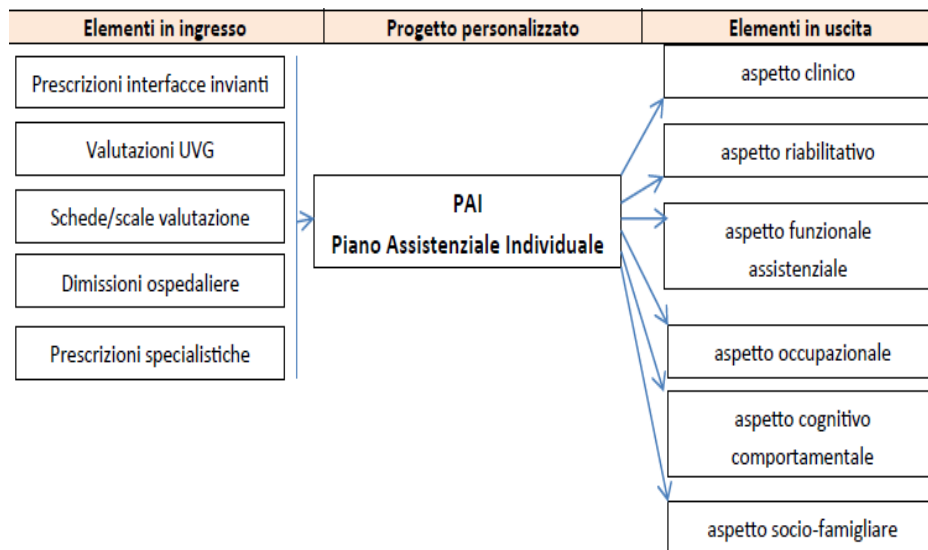
### ÉQUIPE MULTIPROFESSIONALE

#### servizi di assistenza diretta alla persona

È composta da Figure Professionali con competenze nelle diverse aree di interesse, così da creare un interscambio pluridisciplinare in grado di garantire migliori livelli prestazionali.

L'equipe multiprofessionale lavora in base a progetti individualizzati, con l'obiettivo di promuovere la personalizzazione degli interventi: momento centrale è la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

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.



#### Responsabili di Settore

Organizzano, coordinano e supervisionano il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), le valutazioni legate allo stato di salute dell'ospite e la vita stessa presso i nuclei. Curano la relazione con i parenti, sono figura di riferimento tra la Struttura, la famiglia e l'ospite.

#### Assistenza Sanitaria

- *Direzione Sanitaria*, coordina l'assistenza sanitaria con il lavoro assistenziale, verificandone l'adeguatezza e l'applicazione con l'osservanza di procedure, protocolli, linee guida.
- *Medici di medicina generale*: presenti dal lunedì al venerdì ad orari fissi
- *Infermieri*: sono presenti dalle ore 6,00 alle ore 21,00 e garantiscono un servizio di guardia infermieristica notturna dalle ore 22,00 alle ore 6,00. L'infermiere interviene nell'ambito della propria competenza in ogni momento della vita dell'ospite, dalla sua accoglienza fino alla dimissione. Le competenze dell'infermiere si svolgono mediante l'applicazione del processo di nursing e diagnosi infermieristica in area geriatrica.

#### Assistenza diretta alla persona

Agli Operatori, con diploma OSS e dipendenti dell'Ente, spettano sia compiti di supporto ed assistenza all'ospite in tutte le attività che lo stesso non è più in grado di svolgere autonomamente, sia compiti di stimolo e sostegno per il mantenimento e, ove possibile, il parziale recupero delle abilità residue.

Gli operatori addetti all'assistenza contribuiscono all'attuazione del PAI, stabilito per ogni singolo ospite collaborando con le diverse figure professionali presenti.

#### Animazione

Supporta l'ospite affinché si senta ancora partecipe di ciò che lo circonda; l'animatore opera prendendo in considerazione il sistema in cui l'anziano è inserito: la sua "comunità". Quindi l'attività di animazione si sviluppa in riferimento ai bisogni che tale comunità esprime: bisogno di socializzazione, di cultura, di prevenzione del disagio, di utilizzo significativo del tempo libero.

#### Pet-terapista

Al fine di ridurre i casi di isolamento e marginalità ci si avvale dell'attività di Pet Therapy durante la quale un animatore-veterinario coinvolge gli ospiti interessati al contatto e alla relazione con gli animali.

### Fisioterapia

La riabilitazione geriatrica è l'insieme di procedure valutative e terapeutiche il cui scopo è stimolare le capacità funzionali residue negli anziani, mantenendo il massimo grado di autonomia, limitando i danni da immobilizzazione e da parziale inattività fisica. La riabilitazione geriatrica richiede competenze e sensibilità rispetto alle malattie croniche e alle disabilità dell'anziano, condizioni sempre fortemente intrecciate. Il servizio di fisioterapia lavora in base all'individuazione del bisogno riabilitativo emerso nell'ambito dei Piani Assistenziali Individuali.

### Psicologa

Suo obiettivo principale è quello di migliorare la qualità della vita dell'ospite intervenendo non solo su di lui, ma anche sulle relazioni che intrattiene con l'organizzazione in cui è inserito. Il rispetto per l'unicità della persona cui è rivolto l'intervento si riflette sulla messa a punto di progetti individuali.

### Psicomotricista

Il servizio svolge la sua attività con ospiti affetti da vario tipo e grado di decadimento cognitivo, occupandosi del movimento e dell'espressività corporea per ampliare il livello di comunicazione. Le attività vengono svolte presso il Settore Alzheimer delle sedi di Occhieppo Inferiore e Mongrando, sia ai Nuclei residenziali, che al Centro Diurno Alzheimer, utilizzando appositi locali e spazi protesici quali: Stanza Bianca Multisensoriale, Stanza Montessori, Vagone, Giardino Alzheimer.

## **SERVIZI INDIRETTI ALLA PERSONA**

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 della Fondazione Cerino Zegna 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).

### Ristorazione

La cucina, interna alla Struttura, è gestita da una ditta esterna leader nel 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

Il servizio relativo alla biancheria piana ed ai capi degli ospiti, accolti in regime definitivo, è affidato in appalto ad una ditta specializzata esterna; il servizio relativo ai capi degli ospiti accolti in regime di temporaneità ed il lavaggio dei materiali in uso nella Struttura, è in carico al **Servizio di lavanderia interno**.

Entrambi i servizi prevedono la raccolta, il lavaggio, la stiratura, la piegatura e la riconsegna dei capi. Gli indumenti, per tutto il processo di lavaggio, fino alla riconsegna, sono tenuti separati in base al Settore di appartenenza.

**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, possono essere segnalati direttamente alla Segreteria Operativa di Direzione oppure alla Responsabile di Settore. Nel caso di smarrimento o di capi rovinati dal lavaggio interno, ad esclusione dei capi delicati, l'Ente è disponibile al rimborso.

### 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.

## VERTICI DIRIGENZIALI e STAFF AMMINISTRATIVO

L'esperienza pluridecennale della Fondazione Cerino Zegna nella gestione di Servizi alla Persona ha consentito di realizzare una struttura organizzativa solida, flessibile alle necessità di adattamento a nuovi scenari, con un alto livello qualitativo.

I vertici dirigenziali hanno sviluppato conoscenze, esperienze uniche e legami territoriali convalidati nel corso degli anni e perseguono una politica di fidelizzazione del personale che, oltre alla professionalità, sviluppa doti umane, capacità e cultura per muoversi con flessibilità nell'ambito lavorativo, per lavorare in team, per utilizzare il sistema informatizzato. Al fine di ottimizzare tali risorse, si è scelta la gestione internalizzata dei servizi, esclusa la ristorazione e la lavanderia.

Fanno parte dello staff:

### Segreteria di Direzione e Ufficio Tecnico

Gestisce i servizi in outsourcing, i contratti con i fornitori di servizi e gli appalti per interventi di ristrutturazione, rifacimento, sistemazione dello stabile e degli esterni. Organizza e supporta la Direzione Generale nello svolgimento delle sue attività.

### Amministrazione

L'ufficio gestisce i contratti con i fornitori di beni e tutto quanto di pertinenza dell'area amministrativa, compresa la stesura di bilanci e budget.

### Accoglienza

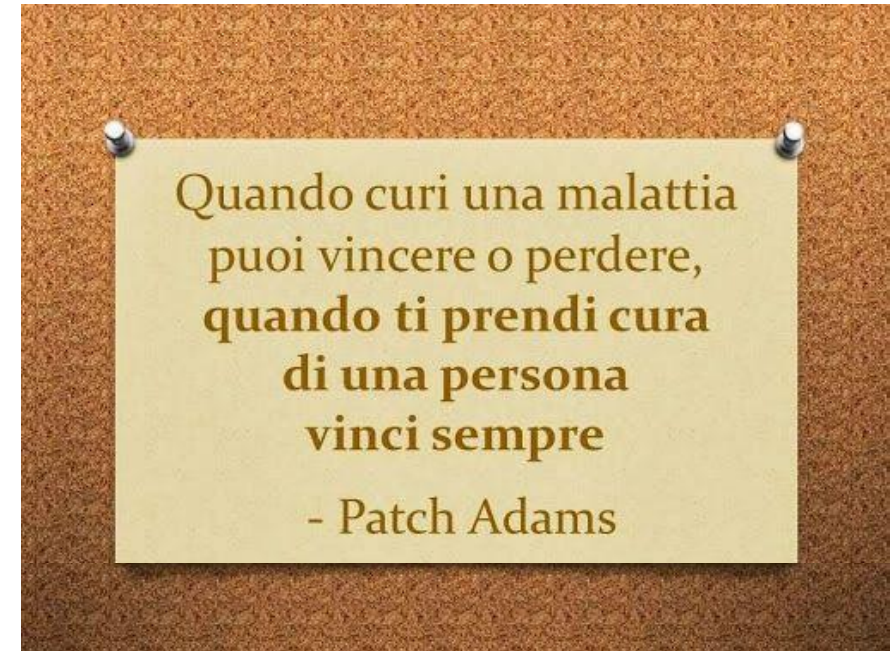
L'ufficio offre assistenza amministrativa alle famiglie, dal momento in cui chiedono di afferire ai nostri servizi, fino all'effettivo ingresso in Struttura. Inoltre è sempre attivo quale "segretariato sociale" per le pratiche inerenti la nostra utenza.

### Risorse Umane

L'ufficio si occupa degli aspetti gestionali-amministrativi relativi al personale che opera per l'Ente, dal momento del primo contatto (domanda di assunzione), alla chiusura del rapporto di lavoro.

### Qualità e Comunicazione

L'ufficio si occupa della gestione della documentazione istituzionale dell'Ente, compreso il Sistema di Gestione Qualità (norma ISO 9001:2015) e Privacy, della comunicazione on ed off line e delle campagne e progetti relativi alla richiesta di contributi/donazioni.





## 8. MIGLIORAMENTI REALIZZATI:

### INTERVENTI STRUTTURALI/IMPIANTISTICI ACQUISTO ARREDI/ATTREZZATURE

Sede di Occhieppo Inferiore		
16/04	Lavori strutturali di manutenzione straordinaria per ristrutturazione II° piano	€ 101.379,11
16/03	Lavori strutturali di manutenzione straordinaria per ristrutturazione piano terra	€ 382.515,58
06/04	Acquisto mobili e arredi a seguito ristrutturazione II° piano	€ 44.568,87
20/06	Acquisto mobili e arredi a seguito ristrutturazione piano terra	€ 58.685,77
03/09	Impianti installazione nuove caldaie	€ 120.924,06
09/09	Acquisto impianti specifici per controllo legionella	€ 2.987,14
05/03	Acquisto attrezzatura specifica	€ 22.400,19
19/11	Investimenti informatizzazione	€ 13.984,31
14/06	Messa in sicurezza Parco	€ 9.650,00
19/11	Acquisto arredi ed attrezzature per attività sett. Alzheimer	€ 3.997,42
<b>TOTALE</b>		<b>€ 761.092,45</b>

Sede di Mongrando		
28/02	Acquisto mobili e arredi	€ 18.201,84
19/11	Investimenti informatizzazione	€ 1.738,28
26/03	Acquisto attrezzatura specifica	€ 2.541,68
<b>TOTALE</b>		<b>€ 22.481,80</b>

Sede di Biella		
28/02	Manutenzioni ordinaria e straordinaria fabbricato	€ 56.460,58
13/03	Acquisto attrezzatura uso ristorazione	€ 2.671,37
13/02	Impianti generici	€ 6.099,39
07/03	Impianti specifici: nuovo impianto di chiamata	€ 35.738,49
30/04	Acquisto attrezzature specifiche	€ 1.790,17
19/11	Investimenti informatizzazione	€ 869,14
<b>TOTALE</b>		<b>€ 103.629,14</b>

Sede di Lessona		
15/03	Manutenzione straordinaria abbattimento parete e costruzione spalletta	€ 6.325,00
05/04	Manutenzione straordinaria per riparazione perdita tubo acqua bagni	€ 1.226,50
30/04	Impianto blocco di sicurezza porta ingresso Centro Diurno	€ 616,00
15/05	Redazione pratica CILA per lavori di ristrutturazione	€ 728,00
27/05	Ricambi cicloergometro, gusci appoggia piedi e ferma polpacci	€ 689,30
31/05	Sostituzione bollitore ad accumulo acqua compreso di manodopera e teste termostatiche	€ 2.324,30
31/05	Acquisto carrello in lega anodizzata nucleo Giglio Giallo	€ 463,60
14/06	Cappottina GIBUS, movimentazione manuale ad argano con asta, tessuto acrilico	€ 2.061,80
18/07	Fornitura e posa climatizzatore DUALSPILT per palestra	€ 3.630,00
31/07	Impianto elettrico per condizionatore palestra	€ 504,35
31/07	Realizzazione impianto nuovo citofono CDI	€ 421,19
10/08	Fornitura apparecchiatura di dosaggio liquido sanificante per legionella	€ 5.985,08
20/11	Tinteggiatura pareti nuclei, cancellata esterna	€ 1.831,50
30/11	Sostituzione tratto di tubazione per acqua calda e fredda e modifica impianto termico nel semi interrato	€ 1.859,00
30/11	Riparazione e manutenzione lampade di emergenza	€ 445,50
17/12	Nuova installazione di elettromagneti per porta antincendio	€ 979,00
<b>TOTALE</b>		<b>€ 30.090,12</b>

**Impianti fotovoltaici:** presso la sede di Occhieppo Inferiore è stato realizzato dalla Ditta Soland, un da 198,03 kWp, integrato su pensilina parcheggio di 80 posti aut.o 943 moduli per una produzione annua attesa di 232.487 kWh/anno (pari a circa 56,8% del fabbisogno) - CO<sub>2</sub> annua risparmiata: 162,74 ton/anno, per un contributo d'esercizio pari ad € 101.097,00.

L'impianto fotovoltaico ubicato presso la residenza Lucci, registra un contributo d'esercizio pari ad € 17.293,65.

## 9. PORTATORI DI INTERESSE

### I NOSTRI OSPITI

SERVIZIO RESIDENZIALE	RESIDENZA CERINO ZEGNA	RESIDENZA MARIA GRAZIA	RESIDENZA INES PIERA CAPELLARO*
<b>TOT. OSPITI ACCOLTI</b>	<b>295</b>	<b>94</b>	<b>48</b>
di cui <b>CONVENZIONATI</b>	<b>96</b>	<b>31</b>	<b>21</b>
di cui <b>PRIVATI</b>	<b>199</b>	<b>63</b>	<b>27</b>
di cui <b>INTEGRATI</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
di cui con <b>RETTE AGEVOLATE</b> in base a <b>CONVENZIONI TERRITORIALI#</b>	<b>8 privati Biella</b> <i>sconto die € 7,00</i> <b>7 privati Occhieppo</b> <i>sconto die € 10,00</i> <b>7 privati Mongrando</b> <i>sconto die € 7,00</i> <b>4 retta coniugi</b> <i>sconto die € 8,00</i>	<b>9 convenzionati</b> <i>sconto/mese € 50,00</i> <b>36 privati residenti</b> <i>sconto die € 2,00</i> <b>11 conv. CISSABO</b> <i>sconto die € 8,00</i>	<b>3 privati Mongrando</b> <i>sconto die € 7,00</i>
<b>Tot. sconti fruiti/anno</b>	<b>€ 42.114,00</b>	<b>€ 23.248,00</b>	<b>€ 3.276,00</b>

**#NOTA:** la Fondazione Cerino Zegna è convenzionata dal 1999 con il Comune di Occhieppo inferiore, dal 2004 con il Comune di Mongrando e dal 2006 con il Comune di Biella per l'accoglienza agevolata di persone residenti.

SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE	RESIDENZA MARIA GRAZIA	RESIDENZA INES PIERA CAPELLARO*
<b>TOT. OSPITI ACCOLTI</b>	<b>45</b>	<b>36</b>
di cui <b>CONVENZIONATI</b>	<b>22</b>	<b>21</b>
di cui <b>PRIVATI</b>	<b>23</b>	<b>15</b>
di cui <b>INTEGRATI</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

**\*NOTA:** la Residenza Ines e Piera Capellaro è operativa da febbraio 2019

### I NOSTRI UTENTI SUL TERRITORIO

SERVIZI PER e SUL TERRITORIO	RESIDENZA CERINO ZEGNA biellese occidentale	RESIDENZA MARIA GRAZIA biellese orientale
<b>DOMICILIARI (FKT)</b>	n° 19 anziani assistiti per n° 197 trattamenti valorizzazione servizio € 6.865,83	//
<b>AMBULATORIALI (FKT)</b>	n° 27 anziani assistiti per n° 295 trattamenti valorizzazione servizio € 5.614,00	n° 2 anziani assistiti per n° 6 trattamenti valorizzazione servizio
<b>AFA PARKINSON</b>	n° 13 anziani assistiti n° 78 sedute per n° 390 h. valorizzazione servizio € 8.505,20	n° 11 anziani assistiti n° 78 sedute per n° 58,30 h. valorizzazione servizio € 1.248,00

**A.F.A. Parkinson** è un progetto di Attività Fisica Adattata, nato nel 2012 dalla collaborazione con la Medicina riabilitativa ASL BI, la Dr.ssa Lia Rusca e l'Associazione Parkinsoniani biellesi.

SVILUPPO COINVOLGIMENTO O TERRITORIALE	BIELLESE OCCIDENTALE	BIELLESE ORIENTALE
<b>CAFFÈ ALZHEIMER COLLABORAZIONE AIMA BI RESP. PSICOLOGA ANNA COLLOBIANO</b>	<b>BIELLA</b> c/o Centro Mente Locale n° 10 incontri mensili n° 10 famiglie partecipanti	<b>COSSATO</b> c/o Caffetteria La Favola n° 10 incontri mensili n° 11 famiglie partecipanti <b>TRIVERO c/o Ass. il Delfino</b> n° 10 incontri mensili n° 24 partecipanti
<b>CLUB YOGA RISATA</b>	<b>BIELLA c/o CTV</b> n° 40 ore/incontri c.a. n° 20 persone partecipanti	<b>COSSATO c/o Centro Incontro</b> n° 40 ore/incontri c.a. n° 30 persone partecipanti

In collaborazione con il Comune di Biella

**LA CASA E' ADESSO**

**Progetto "LA CASA E' ADESSO":** progetto rivolto agli anziani over 65, residenti nel Comune di Biella, in dimissione dall'ospedale degli Infermi di Biella che vivono situazioni di fragilità e che necessitano di un accompagnamento per un rientro "sicuro" a domicilio.

La Cooperativa di Solidarietà Sociale "La Famiglia", in convenzione con il Comune di Biella per la gestione dei Servizi Territoriali domiciliari, coordina il progetto "La casa è adesso" e gestisce gli interventi OSS di Prossimità".

LA FONDAZIONE CERINO ZEGNA ha dato il suo apporto fornendo personale qualificato per interventi di fisioterapia.

Nell'anno sono stati seguiti n° 11 utenti al domicilio

Progetto con contributo della Compagnia San Paolo

In collaborazione con il Comune di Cossato

**SENTE-MENTE PROJECT®**

**SPORTELLO PUNTO DI INCONTRO: "una finestra sulle possibilità nonostante la diagnosi",** per offrire a coloro che con-vivono con la demenza un punto di riferimento per i cittadini che convivono con la demenza.

Presso i locali del Comune di Cossato, da ottobre a dicembre, è stato attivo lo sportello "TI SOS-TENGO", dedicato all'ascolto di persone che assistono famigliari con decadimento cognitivo. Attivato da ottobre a dicembre, con una presenza della felicitatrice di n° 46 h., ha accolto n° 8/10 famiglie.

**PALESTRA GIORNI FELICI Elisir,** percorso mirato a sostenere la fragilità della persona che si "incammina" verso la vecchiaia, ricordando che un "buon invecchiamento" è anche una forma di prevenzione alla demenza ed alle sue ricadute sociali.

N° 12 incontri di 2 ore ognuno, a cadenza settimanale, con momenti di meditazione, parole ed esercizi per il proprio benessere, condotti dalla Felicitatrice Emanuela Petit.

Attivato da marzo a luglio, ha accolto n° 8/10 partecipanti

Progetto con contributo del Comune di Cossato per € 4.530,00

In collaborazione con Enti del Comune di Mongrando

**ARTI e MESTIERI**

**Progetto "ARTI E MESTIERI":** Il progetto nasce dall'esigenza di offrire sempre nuovi stimoli agli ospiti durante i laboratori, ricercando nuove forme di manualità per scoprire capacità residue sopite e per permettere agli operatori di acquisire nuove competenze in ambito creativo.

**Si sottolinea l'importanza dell'apertura al territorio e sul territorio per mantenere viva nelle persone con Alzheimer la normalità, l'apertura alle relazioni e la presa in carico di un ruolo anche nel degrado della malattia.**

Con questi obiettivi si sono svolti:

- incontri formativi con l'esperta della lavorazione della carta pesta Marzia Filippi
- giornata formativa sulla lavorazione del feltro condotta da Mariella Crosa presso il laboratorio Brie e Brak
- laboratori di mosaico presso la Cascina Sant'Emilio di Biella e di ceramica presso un laboratorio della parrocchia di San Lorenzo di Mongrando.



## I NOSTRI VOLONTARI

### Risorsa umana preziosa per migliorare la qualità della vita

Sparirà con me ciò che trattengo,  
ma ciò che avrò donato resterà  
nelle mani di tutti.  
(Rabindranath Tagore)

L'invecchiare costituisce la perdita parziale o totale della propria autonomia, l'anziano diventa fragile, bisognoso di essere capito, aiutato e rispettato. L'inserimento in una Residenza per Anziani rappresenta un cambiamento radicale; lasciare la propria famiglia, gli affetti, le proprie abitudini è un grande trauma.

**Per queste persone, oltre all'accudimento, è altrettanto importante che qualcuno "le veda, ascolti la loro storia, le faccia sentire considerate e partecipi all'interno del nuovo contesto in cui sono inserite".**

**Il VOLONTARIO che opera presso le sedi della Fondazione ha sviluppato queste fondamentali caratteristiche.**

Il Cerino Zegna, attualmente, conta sulla presenza attiva e costante di circa n° 70 volontari presso la sede di Occhieppo Inferiore, di circa n° 30 volontari sulla sede di Lessona, e di circa n° 10 volontari sulla sede di Mongrando facenti parte di:

- Ass. "Amici del Cerino Zegna" fondata all'interno della struttura nel 1994;
- Ass. "San Vincenzo" sede di Biella e Lessona, fondata nel 1985;
- Ass. "Volontariato Lessonese", fondata nel 1990;
- "Associazione Biellese Volontariato", fondata nel 1986;
- Ass./Circolo "LA VETTA", costituita nel 1970

### Ambiti di intervento

RESIDENZA MARIA GRAZIA presenze volontari		
n° 4 aiuto ai pasti	n° 9 servizio guardaroba	n° 9 servizio religioso
n° 20 supporto attività animazione: laboratori, feste, gite, ecc.	n° 14 trasporti n° 7 segreteria n° 6 mercatino	<b>Per una media mensile di circa n° 700 ore fisse + interventi al bisogno</b>

**NOTA:** presso la sede di Occhieppo Inferiore i Volontari hanno a disposizione:

- 1 locale ed attrezzatura per la propria sede amministrativa
- 1 locale ed attrezzatura per le attività di mercatino
- 1 locale ed attrezzatura per il servizio di guardaroba

RESIDENZA MARIA GRAZIA presenze volontari		
n° 4 aiuto ai pasti	n° 2 servizio guardaroba	n° 1 giardiniere
n° 11 supporto attività animazione: laboratori, feste, gite, ecc.	n° 11 trasporto utenti CDI e commissioni n° 1 cure estetiche	<b>Per una media mensile di circa n° 500 ore fisse + interventi al bisogno</b>

RESIDENZA INES e PIERA CAPELLARO presenze volontari
n° 10-15 ragazzi coinvolti nella progettazione di laboratori di cucina con gli ospiti

### Risorsa umana preziosa per una Comunità aperta

**"Fare comunità è generare valori"**

### Sviluppi promossi

La grande potenzialità rappresentata dalla presenza del Volontariato, è in continuo sviluppo, e conta sia sull'ottimizzazione degli ambiti di intervento, mirata ad utilizzare le esperienze e capacità delle persone che si iscrivono, sia **sull'integrazione ed inclusione delle Residenze all'interno della Comunità di riferimento, come dimostrano gli inviti e gli scambi con le Associazioni/Enti attivi sul territorio:**

- Associazione gruppo Alpini di Occhieppo, Mongrando e Lessona
- Associazione Filarmonica di Occhieppo e Mongrando
- Comitato Carnevalesco di Biella, Occhieppo e Lessona
- Filodrammatica Lessonese
- Associazione Naso in Tasca di Biella
- Associazione LaAV

### Oblazioni ad Associazioni di Volontariato

La fondazione, nel corso dell'anno 2019, ha donato a sostegno di iniziative per il territorio:

- Contributo per V incoronazione Madonna d'Oropa € 1.000,00
- Contributo Associazione Maria Bonino € 800,00
- Contributo restauro cappella d'Oropa € 2.000,00
- Contributo comune di Occhieppo per realizzazione almanacco € 150,00

### Collaborazioni sostenute

Adesione annuale al progetto di Volontariato del Servizio Civile, con n° 3 volontari attivi full-time

- Adesione annuale a progetti di Volontariato scolastico di Istituti Superiori, finalizzati al riconoscimento di crediti formativi e/o stage di alternanza scuola/lavoro
- Adesione annuale ai progetti con le Università per tesi di Laurea (anche Svizzere)
- Adesione annuale ai progetti di tirocini infermieristici post Laurea dell'Ordine delle Professioni Infermieristiche OPI – Biella
- Adesione annuale ai progetti con l'ASSOCIAZIONE AUSER che si occupa del gruppo di volontariato più giovane
- Accoglienza tirocinanti di qualifica OSS, di Laurea Infermieristica, di Laurea in Servizio Sociale, di specializzazione in Psicologia. Per rispondere alle richieste di altri Enti o scuole il Cerino Zegna si è specializzato anche in programmi di tutoraggio.

### Visite e scambi

E' consuetudine del Cerino Zegna organizzare ed accogliere visite guidate e spazi di formazione per studenti e personale di altre case di riposo o enti di formazione.

Nel corso dell'anno 2019, il Cerino Zegna ha sottoscritto il progetto "Alleanza per le persone anziane promosso dalla FONDAZIONE A. SORDI di ROMA.

La Carta Alleanza per le persone anziane propone, sviluppa e sostiene forme di collaborazione e di partnership tra attori pubblici, privati e di terzo settore, impegnati a diffondere una cultura della condizione anziana finalizzata a rispettare e valorizzare le fragilità emergenti per proporre risposte di cura orientate ad ogni singola persona anziana e alle reti del suo mondo familiare e vicino.

La Carta Alleanza per le persone anziane intende elaborare in modo socialmente innovativo, economicamente sostenibile e scientificamente adeguato, diverse soluzioni per favorire la crescita dell'autonomia, fronteggiando la carenza di progettualità, la fragilità culturale, la solitudine crescente di ogni persona e dei suoi caregivers, valorizzando capacità e competenze.

I sottoscrittori della Carta Alleanza per le persone anziane condividono i valori della territorializzazione, personalizzazione, co-progettazione e co-responsabilizzazione dei servizi per sostenere progetti volti ad implementare la cura a domicilio, l'aging in place e l'invecchiamento attivo.

Al centro della Carta Alleanza per le persone anziane sta ogni singola persona anziana con la sua storia originale, le specifiche relazioni sociali che la sostengono, le sue forze e fragilità, da riconoscere e valorizzare in vista della costruzione del bene comune.



**FONDAZIONE  
ALBERTO SORDI**  
Gli anziani, una ricchezza per tutti

Di seguito è riportata una tabella riepilogativa contenente l'identificazione stakeholder della fondazione A. E. Cerino Zegna Impresa Sociale, le metodologie e le responsabilità definite per la comunicazione sia interna che esterna.

PARTI INTERESSATE	RESPONSABILE COMUNICAZIONE	TIPOLOGIA DI RELAZIONI
OSPITI	Direzioni - Responsabile di Settore Ufficio accoglienza	normativo/amministrative - socio-sanitario-assistenziali - consulenziali per pratiche - contrattuali/informative
FAMIGLIE	Direzioni - Responsabile Settore Ufficio Accoglienza	normativo/amministrative - socio-sanitario-assistenziali - consulenziali per pratiche - contrattuali/informative
PERSONALE	Direzione Generale - Responsabile Settore Ufficio risorse umane	Contrattuali - di servizio – amministrative – informative - progettuali
VOLONTARI	Segreteria di Direzione - Animatore	Normative – informative - progettuali
ASL BI	Presidente – Direzioni - Segreteria di Direzione Responsabili Settore - ufficio Accoglienza	Politico-normative - onerose (convenzioni) - sanitario-assistenziali (UVG) - contrattuali/progettuali - comunicazioni/aggiornamenti - comunicazioni Commissione di Vigilanza
MMG	Direzioni	politico-normative – organizzative – sanitarie - informative
COMUNI	Presidente - Direzione - Segreteria di Direzione ufficio Accoglienza	Politico-normative - socio-assistenziali – contrattuali - Progettuali - informative
CONSORZI	Presidente - Direzione - Segreteria di Direzione ufficio Accoglienza	Politico-normative - socio-assistenziali – contrattuali - Progettuali – informative - formative
REGIONE/PROVINCIA	Presidente - Direzione - Segreteria di Direzione	Politico-normative – contrattuali - informative
ALTRE RESIDENZE/ENTI PER ANZIANI (CCRB – GRAB)	Presidente – Direzioni - Responsabili Settore ufficio Accoglienza	Politico-normative - di servizi – contrattuali - socio-sanitario assistenziali - comunicativo-informative - formative
FORNITORI	Direzione Generale - Segreteria di Direzione ufficio amministrativo	Contrattuali - comunicativo-informative
AGENZIE FORMATIVE	Direzione Generale - uff. Qualità uff. Risorse Umane	Contrattuali – collaborazioni - progettuali comunicativo-informative
ASSOCIAZIONI DI SETTORE	Presidente - Direzione Segreteria di Direzione	Collaborazioni – progettuali - comunicativo informative - contrattuali
TERZO SETTORE	Presidente - Direzione - uff. Qualità Comunic.	Collaborazioni – progettuali - comunicativo informative
FINANZIATORI	Presidente - Direzione - uff. Qualità Comunic.	Collaborazioni – progettuali - comunicativo informative
BENEFATTORI	Presidente - Direzione - uff. Qualità Comunic.	Collaborazioni – progettuali - comunicativo informative - campagne per donazioni
GRANDI ELETTORI	Presidente - Direzione	Progettuali - comunicativo informative
SINDACATI	Presidente - Direzione - uff. Risorse Umane	contrattuali

## 10. STRATEGIE e POLITICHE

### POLITICHE DI RACCOLTA FONDI

Nel perseguimento della missione dell'Ente, nel rispetto delle finalità statutarie, sono in atto, a cura del Consiglio di Amministrazione, specifiche politiche, atte ad implementare il bilancio attraverso finanziamenti, contributi e raccolte fondi a sostegno dei servizi agli utenti, sulla base della vigente normativa per le Fondazioni no profit.

Nello specifico, per l'anno 2019:

		CONTRIBUTO
<b>CAMPAGNA 5X1000</b>	<p style="text-align: center;"><b>Il tuo 5x1000</b></p> <p style="text-align: center;">Un piccolo contributo ...una grande potenzialità ...</p> <p style="text-align: center;"><b>Ford Transit Custom</b> attrezzato per trasporto disabili</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">L' impegno di spesa preventivato è di circa € 35.000,00</p>	<p><b>€ 7.729,66</b> contributo anno 2019 riferito anno 2016</p>

<b>CAMPAGNA NATALIZIA</b>	<p style="text-align: center;"><b>DONA FUTURO ALLA MEMORIA</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Dona futuro alla memoria</i></p> <p style="text-align: center;"><i>la giornata del dono non è solo NATALE</i> <i>puoi donare ogni giorno, e fare di ogni giorno un dono</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Cosa puoi fare ...</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">Sparirà con me ciò che trattengo, ma ciò che avrò donato resterà nelle mani di tutti. (Rabindranath Tagore)</p>  </div>	<p><b>€ 10.550,00</b></p>
---------------------------	--	---------------------------



<b>CONTRIBUTO FONDAZIONE CRB</b>	<p style="text-align: center;"><b>ALZHEIMER E ALIMENTAZIONE UN PROGETTO A KM. 0</b></p> <p>Un progetto alimentare specifico per le persone anziane con demenza, capace di spingersi fuori dai confini della Residenza per coinvolgere attivamente il Territorio, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- promozione e riscoperta delle tradizioni alimentari con la collaborazione di Mina Novello.</li> <li>- collaborazione con pro- loco ed associazioni di volontariato locali, per la realizzazione dei laboratori di cucina</li> <li>- collaborazione con negozi ed esercenti a KM. 0 per l'acquisto dei prodotti</li> <li>- collaborazione con ASL di riferimento e Istituto scolastico Gae Aulenti indirizzo Agrario e Alberghiero</li> <li>- coinvolgimento Circolo "la Vetta" diversamente Chef</li> <li>- coinvolgimento dei nuclei famigliari</li> </ul>	<p><b>€ 9.950,00</b></p>
----------------------------------	---	--------------------------

## OBIETTIVI STRATEGICI a breve-medio termine

### ✚ **FUSIONE PER INCORPORAZIONE con Fondazione Armando Maria Enrico LUCCI e contestuale trasformazione in IMPRESA SOCIALE dell'Ente Cerino Zegna: FONDAZIONE A. E. CERINO ZEGNA IMPRESA SOCIALE**

Una Struttura squisitamente “residenziale”, quale è il Cerino Zegna, a fronte della crescente richiesta di servizi “alternativi” alla Residenzialità classica, atti a rispondere più idoneamente alle esigenze delle singole persone e con l’obiettivo di allontanare il più tardi possibile il ricorso a servizi totalizzanti, si vuole innovare per portare nel territorio le capacità e le competenze acquisite, anche in una ottica di sostenibilità economica.

Inoltre, si ritiene strategica questa fusione, per la realizzazione di un servizio assistenziale integrato, servizio ad oggi non presente sul territorio, gestito come servizio domiciliare, all’interno di un contesto “residence”, costituito dai 38 mini-appartamenti della residenza Armando, Maria Enrico Lucci.

#### anno 2019

- CONTRATTO DI FUSIONE e budget con previsioni di costi sull’attività
- Registrazione nuova ragione sociale Cerino Zegna e relativa variazione statutaria
- Comunicazioni istituzionali della variazione
- Piano comunicazione nuovo servizio, integrato all’attuale comunicazione dell’Ente
- Acquisizione contratti fornitori, assorbimento personale operante presso Lucci
- consuntivo economico-gestionale dell’incorporazione

#### anno 2020

- Adeguamenti/autorizzazioni antincendio dei locali
- Ristrutturazione spazi bar/ ristorante anche esterno
- Avvio campagna di comunicazione nuovi locali

### ✚ **CERTIFICAZIONE modello GENTLE CARE con Ente Bureau Veritas Residenza Ines Piera Capellaro**

L’équipe di lavoro operativa presso la neonata struttura di Mongrando, ha effettuato un percorso formativo qualificato, finalizzato all’acquisizione di un MODELLO assistenziale riconosciuto (marchio) specificamente per la malattia di Alzheimer: il modello GENTLE CARE.

Obiettivo è la certificazione del modello stesso attraverso la verifica da parte di Bureau Veritas, l’Organizzazione che attesta in modo trasparente l’aderenza a Gentle care.

La certificazione genera fiducia nell’organizzazione e valida la professionalità/competenza professionale dell’équipe, ai fini della promozione/identificazione della nuova sede quale riferimento territoriale per la malattia di Alzheimer.

#### anno 2019

- realizzazione modulistica, procedure e certificazione tramite AUDIT interno

#### anno 2020

- certificazione tramite audit condotto dall’Ente certificatore Bureau Veritas

### ✚ **AMBULATORIO DI FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE**

Realizzazione di un locale con accesso e servizi autonomi, per sedute/interventi di riabilitazione ortopedica, neurologica, massoterapia e posturale, accessibile a tutte le fasce di età, esclusa quella pediatrica. L’iniziativa si contestualizza all’interno di strategie di diversificazione dei servizi, già perseguite dalla Fondazione.

L’obiettivo è offrire un servizio riabilitativo al territorio, una risposta alle necessità emergenti, mettendo a disposizione attrezzature e qualifiche professionali operanti nell’Ente, costituendosi come risorsa competente, flessibile ed efficace rispetto ai bisogni di recupero e rieducazione funzionale, garantendo un percorso in collaborazione con MMG e promuovendo un invecchiamento attivo.

#### anno 2019

- realizzazione dei locali

#### anno 2020

- avvio comunicazione e apertura del servizio



### ✚ SVILUPPI PROGETTO "SENTE-MENTE"

Realizzazione del percorso "Comunità amica della demenza" in collaborazione con il Comune di Cossato, rivolto parallelamente a coloro che operano nel settore socio-sanitario comunale (Volontari, Operatori dell'Assistenza Domiciliare, Assistenti Sociali, Responsabili e Assessori dei Servizi Sociali) e alle famiglie del Territorio che hanno al loro interno congiunti con situazioni di demenza e/o altre patologie neurodegenerative.

#### anno 2019

- coinvolgimento del Territorio con Sente-Mente Project®, attraverso promozione attività/laboratori/percorsi formativi
- incontri di sensibilizzazione con le categoria di esercenti "59"



### ✚ PROGETTO DI COLLABORAZIONE CON FONDAZIONE ANGELINO E CURE PALLIATIVE ASL

"Migliorare l'assistenza e la cura dei malati emato-oncologici"

Attivazione di un servizio di domiciliarità in convenzione con la Fondazione Clelio Angelino, per fornire personale OSS qualificato all'assistenza al domicilio di malati emato-oncologici. Questo servizio si sviluppa a supporto ed in collaborazione in "Servizio Cure Palliative" dell'ASL BI guidato da Dr. Michele Maffeo.

#### anno 2020

- rapporti preliminari e lettera di intenti
- stesura protocollo con Fondazione Angelino ed avvio attività di supporto per n° 22 ore settimanali con personale OSS
- relazione di chiusura periodo sperimentale

### ✚ CENTO ANNI DI CERINO ZEGNA

**1920-2020 la FONDAZIONE A. E. CERINO ZEGNA festeggia il I° secolo ... del suo cammino**

A partire da sabato 20 giugno, per concludersi a novembre, si alterneranno momenti istituzionali, ricreativi, di festa, nonché di riflessione per il futuro nei servizi alla persona anziana per e nel territorio biellese, con uno sguardo alle innovazioni del mondo in questo campo.



## 11. GESTIONE DELLA QUALITA'

### Un sistema qualità improntato al miglioramento continuo

**1998:** l'Opera Pia A. E. Cerino Zegna Onlus ha iniziato il suo percorso qualità;

**2005:** realizzazione della certificazione UNI EN ISO:9001 2004;

**2014:** implementazione della norma UNI EN ISO:9001 2008 con la norma OHSAS 18001 per un sistema di Gestione integrato Qualità e Sicurezza certificato, 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.

**2017:** passaggio alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015, con campo di applicazione:

*“Certificata per: progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, alberghieri, riabilitativi, sanitarie socializzanti, di tipo residenziale (ospitalità temporanea e permanente) e semiresidenziale (centro diurno anche Alzheimer), a domicilio e sul territorio, offerti a persone anziane (Settori IAF:38D 38F)”.*

Questo “Sistema Qualità” prevede un monitoraggio costante e complessivo delle attività dell’Ente, sia gestionali che operative, grazie a diversi strumenti, tra cui sono di rilievo le MODALITÀ PARTECIPATIVE.

E’, infatti, attraverso queste ultime che tutto il personale e l’utenza dell’Ente vengono coinvolti nei processi assistenziali, ma anche nella autovalutazione e nella restituzione degli esiti in una prospettiva di significato valoriale del proprio lavoro.

#### ● MONITORAGGIO del GRADIMENTO

- Questionari per il rilevamento della soddisfazione per ospiti, famigliari, dipendenti e volontari (analisi biennale)
- Consiglio azzurro/Voce del padrone (focus con gli ospiti a ricorrenza trimestrale)
- Monitoraggio all’inserimento (incontro della Direzione Generale con i parenti ad 1 mese dall’ingresso)
- Sistema di raccolta segnalazioni, reclami o suggerimenti (cassetta “Bocca della Verità”, all’ingresso della Struttura)
- Progettazione
- Riunioni di lavoro e lavoro d’équipe
- Informatizzazione
- Formazione permanente e aggiornamento formativo

### CERTIFICAZIONE ISO 9001

**20 maggio 2019:** audit di mantenimento sulla conformità della norma UNI EN ISO 9001:2015, con campo di applicazione:

*“Certificata per: progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, alberghieri, riabilitativi, sanitarie socializzanti, di tipo residenziale (ospitalità temporanea e permanente) e semiresidenziale (centro diurno anche Alzheimer), a domicilio e sul territorio, offerti a persone anziane (Settori IAF:38D 38F)”.*

In quest’occasione sono state verificate entrambe le sedi di Occhieppo Inferiore e di Lessona.

L’audit ha avuto esito positivo, non sono state riscontrate NON CONFORMITA’ ed il certificatore si è espresso in termini positivi rispetto a quanto riscontrato, sul rapporto rilasciato si evidenziano:

#### CONSIDERAZIONI DELL’AUDITOR

- Dalle evidenze esaminate si evince un’ottima capacità del sistema di soddisfare i requisiti normativi, contrattuali e cogenti. gli obiettivi sono pianificati accuratamente, anche in relazione all’analisi dei rischi ed alle strategie definite dall’Alta Direzione.
- Il colloquio con la Direzione Generale e la Direzione Sanitaria ha evidenziato un’efficace comprensione del contesto di riferimento.

#### PUNTI DI FORZA

- la pianificazione degli obiettivi
- la gestione del cambiamento

#### OPPORTUNITA’ DI MIGLIORAMENTO

- la gestione degli audit interni per processi, con il supporto di checklist specializzate
- l’individuazione di modalità differenziate e più efficienti per valutare l’efficacia della formazione
- la registrazione sul DDT del controllo effettuato sui farmaci ricevuti dalla farmacia dell’ospedale

## ALTRE VALUTAZIONI E CONTROLLI ESTERNI

- SPRESAL sopralluogo dell'8 agosto, presso Residenza Ines e Piera Capellaro - Mongrando

*documentazione completa disponibile presso la Segreteria di Direzione.*

- NAS e VIGILI COMUNE di BIELLA sopralluogo del 21 agosto, presso Residenza Lucci - Biella

*documentazione completa disponibile presso la Segreteria di Direzione.*

- COMUNE DI COSSATO sopralluogo del 28 ottobre presso Residenza Maria Grazia - Cossato, per verifica della gestione in concessione della Struttura. Sono intervenute le Amministrazioni dei Comuni di Cossato, Lessona e della Fondazione Cerino Zegna, oltre ai tecnici incaricati.

*documentazione completa disponibile presso la Segreteria di Direzione.*

- STUDIO DR. GEDA - IPOTESI S.R.L., 18 giugno presso i nuclei e la cucina della Residenza Maria Grazia – Cossato, controllo igienico ambientale mediante tamponi.

*documentazione completa disponibile presso la Segreteria di Direzione.*

- SPRESAL ASL BI, sopralluogo del 7 novembre presso Residenza Maria Grazia - Cossato, per valutazione del Rischio da Movimentazione Manuale Persone.

*documentazione completa disponibile presso la Segreteria di Direzione.*

- COMMISSIONE DI VIGILANZA ASL BI, sopralluogo del 14 novembre presso Residenza Ines e Piera Capellaro – Mongrando.

*documentazione completa disponibile presso la Segreteria di Direzione.*



## CONTO ECONOMICO A VALORE AGGIUNTO

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	parziali	totali	
<b>A) VALORE AGGIUNTO DELLA PRODUZIONE</b>		<b>9.028.494,00</b>	
1) Ricavi delle vendite ( A 1 )	8.458.268,00		
2) Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti, variazione dei lavori in corso su ordinazione ( A 2 ) , A 3 )	0,00		
3) Incrementi di immobilizzazione per lavori interni ( A 4 )	0,00		
4) Altri ricavi e proventi della gestione caratteristica, contributi in conto esercizio ( A 5 )	570.226,00		
<b>B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE</b>		<b>2.582.416,00</b>	
5) Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci ( B 6 )	236.435,00		
6) Servizi ( B 7 )	2.089.015,00		
7) Godimento beni di terzi ( B 8 )	115.919,00		
8) Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci ( B 11 )	-5.517,00		
9) Accantonamenti per rischi ( B 12 )	0,00		
10) Altri accantonamenti ( B 13 )	0,00		
11) Oneri diversi di gestione ( B 14 )	146.564,00		
<b>A – B = VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>		<b>6.446.078,00</b>	
<b>C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI</b>		<b>428.374,00</b>	
12) Saldo gestione accessoria: Ricavi accessori ( A 5 ) – C 15) 16) 17 bis) – D) 18) ) – Costi accessori ( B 14) – C 17bis) – D)19) )	428.374,00		
13) Saldo componenti straordinari: Ricavi straordinari ( E 20) ) – Costi straordinari ( E 21) )	0,00		
<b>A – B –/+ C = VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>		<b>6.874.452,00</b>	
14) Ammortamenti ( B 10) )	358.293,00		
<b>A – B –/+ C – 14) = VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO NETTO</b>		<b>6.516.159,00</b>	
+ CONTRIBUTO ECONOMICO ATTIVITA' VOLONTARI ( Ore lavorate x remunerazione lorda oraria )	0,00		
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE (VAL.AGG.CAR.NETTO+CONTR.VOL.)</b>		<b>6.516.159,00</b>	

## PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO NETTO

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO NETTO	
<b>A) Remunerazione del personale</b>	
Personale dipendente e non dipendente ( B 9) )	6.123.486,00
<b>B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	
Imposte dirette ed indirette ( B 22) )	36.673,00
<b>C) Remunerazione del capitale di credito</b>	
Oneri per capitali a breve e lungo termine ( C 17) )	57.407,00
<b>D) Remunerazione del capitale proprio</b>	
Dividendi e ristorni ( Destinazione Utile-Perdita esercizio)	0,00
<b>E) Remunerazione dell'azienda</b>	
+/- Variazione delle riserve ( Destinazione Utile-Perdite-Riserve)	0,00
<b>F) Liberalità esterne</b>	0,00

## INDICI DI BILANCIO

INDICI DI BILANCIO		risultato
<b>Indice di Liquidità:</b>		
A ( Cred.V.so soci) + B III 2 ( Cred.attivo immob.)+ CII ( Cred. Entro es.succ.) + C III (Att. fin. non imm.) + C IV ( Dispon. liq.)	=	<b>0,92</b>
D (Deb.scad. entro es.) + E ( ratei e risc.pass.)		
<b>Rapporto di indebitamento:</b>		
Capitale Investito ( Totale Attivo dello Stato Patrimoniale)	=	<b>1,86</b>
A - Patrimonio Netto		
<b>Rotazione dei crediti in giorni :</b>		
Media voce C II ( Crediti Attivo Circolante)	x 360 =	<b>72,51</b>
Ricavi delle Vendite e delle prestazioni		
<b>Incidenza del costo del personale sul valore della produzione :</b>		
B9 – Costo del personale	=	<b>68%</b>
A – Valore della produzione		
<b>Valore della produzione per addetto:</b>		
A – Valore della produzione	=	<b>43.406,22</b>
Numero tot. addetti medio esercizio		

Il Collegio Sindacale attesta che il presente Bilancio Sociale è conforme alle linee guida dettate dal D.M. del 24 Gennaio 2008 del Ministero della Solidarietà Sociale.