



Fondazione Antonio Emma
Cerino Zegna Impresa Sociale

Servizi e Residenze
per Anziani

Registro Camera Commercio
Biella e Vercelli
REA: BI-204868

Sede legale:
via Battistero 4
13900 Biella

Sede operativa:
via Martiri della Libertà 196
13897 Occhieppo Inferiore
Prov. di Biella
P.IVA 01633420029
C.F.81065890022

Tel 0015 2593853 (2 linee r.a.)
Fax 015 2593851
info@cerinozegna.it



AENOR

**GESTIONE
DELLA QUALITÀ**

ISO 9001

Certificati n° ER 0085/201

*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



Residenza Cerino Zegna
Occhieppo Inferiore (BI)

CARTA DEI SERVIZI

Doc 00 rev. 26 – GENNAIO 2025



LA STRUTTURA ADERISCE ALLA MISURA REGIONALE “BUONO RESIDENZIALITÀ”

Indice

LA CARTA DEI SERVIZI: il documento i fini istituzionali	3
▪ Cos'è la carta dei Servizi ▪ A chi si rivolge ▪ Diritti degli anziani non autosufficienti ▪ Il Cerino Zegna e la sua missione ▪ Il Consiglio di Amministrazione ▪ L'Organismo di Vigilanza	
LA RESIDENZA ED I SUOI OSPITI	6
▪ La Residenza Cerino Zegna di Occhieppo Inferiore ▪ La Struttura ▪ I Residenti ▪ La trasparenza	
I SERVIZI E LE RISORSE UMANE	
▪ Servizio sanitario Assistenziale ▪ Servizio Alberghiero ▪ Altri servizi ... ▪ Inoltre a pagamento ...	
MODALITA' OPERATIVE	11
▪ Piano Assistenziale Individualizzato ▪ Le attività: "Animare dal buon giorno alla buona notte" ▪ Accoglienza ▪ Dimissioni ▪ Decesso ▪ Consenso informato ▪ Tutela della privacy ▪ Codice Etico ▪ Visite ▪ La Politica Parenti	
I SETTORI	18
▪ Ambienti ▪ Ambienti specifici per Alzheimer ▪ Settore Alta Media bassa intensità assistenziale e Residenzialità Temporanea ▪ Settore Alzheimer: NAT nucleo MARS e CDA "da mattino a sera"	
LA RICERCA DELLA QUALITA'	23
▪ Elementi strutturali ▪ Elementi partecipativi ▪ Elementi gestionali ▪ Elementi formativi ▪ Elementi informativi ▪ Strumenti di verifica	
Allegati	
A. RETTE	26
B. SERVIZI DI FISIOTERAPIA	28
C. SERVIZI DOMICILIARI	29
D. LE AREE VERDI	31
E. A CHI RIVOLGERSI	

Cos'è la Carta dei Servizi

Gentile Lettore,

stai per iniziare la lettura della *Carta dei Servizi* della **Residenza Cerino Zegna** di Occhieppo Inferiore (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 anziani residenti 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, 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.

Il Cerino Zegna e la sua missione

La Residenza Cerino Zegna 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 FAMIGLIARE 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:



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 statuari, 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/C2_Codice-Etico-Rev-1.pdf

Il Consiglio di Amministrazione

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 CERINO ZEGNA DI OCCHIEPPO INFERIORE

Occhieppo Inferiore è un paese immerso nel verde della splendida collina biellese, a soli 5 Km da Biella, cui è collegato grazie alle numerose vie di percorrenza dei mezzi pubblici.

Seguendo la strada principale che attraversa il paese, troviamo la grande struttura che ospita l'Opera Pia Antonio ed Emma Cerino Zegna, in **Via Martiri della Libertà 196**.

La Struttura dispone di un bellissimo parco, donato dalla Famiglia Caraccio, ricco di vegetazione che la rinfresca, pianeggiante, senza barriere architettoniche, per consentire una piacevole deambulazione sia autonoma che assistita, ed attrezzato con percorso vita Senior Park® e spazi occupazionali.

Il Parco si completa e si compenetra con un ampio parcheggio, coperto da impianto fotovoltaico, a disposizione di visitatori e dipendenti, con un grande frutteto adiacente.

LA STRUTTURA

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

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 i Nuclei residenziali Tovo Sud e Tovo Nord e gli ambienti comuni quali Direzione Generale e Sanitaria, Uffici, Aula Corsi, Bar/ristorante, Chiesa, locale Parrucchiera e pedicure, Mercatino e ufficio Associazione di volontariato "gli amici del Cerino Zegna", Palestra, Presidenza, Reception.
- **PRIMO PIANO:** ospita i Nuclei residenziali Rosso Sud e Rosso Nord.
- **SECONDO PIANO:** ospita il Nucleo residenziale Mucrone (NDC Nucleo decadimento Cognitivo) e il nucleo RSA, il Nucleo residenziale Mars per Decadimento Cognitivo Temporaneo (NDCT).
- **PIANO INTERRATO:** ospita la cucina, la lavanderia e stireria, i magazzini, l'archivio, la sala mortuaria.

I RESIDENTI

La residenza Cerino Zegna, 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 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, 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

Responsabili di Settore

- *Barbara Villagrossi: Responsabile Settore Alta, Media, Bassa intensità assistenziale e temporaneità*
- *Michele Dama: Responsabile Settore Alzheimer*

La responsabile ha in gestione l'aspetto organizzativo e funzionale del reparto, dalle risorse umane al corretto approvvigionamento di materiali.

Organizza e comunica ai famigliari i PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) e le valutazioni legate allo stato di salute dell'ospite. Cura la relazione con i parenti, si pone come figura di riferimento tra la Struttura, la famiglia e l'ospite.

Assistenza diretta alla persona

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

Agli Operatori – tutti dotati di diploma OSS e dipendenti dell'Ente – spettano sia compiti di supporto ed assistenza all'ospite in tutte quelle 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 piano assistenziale-terapeutico-riabilitativo individuale, stabilito per ogni singolo ospite collaborando con le diverse figure professionali presenti.

Assistenza Sanitaria

- *Direzione Sanitaria, presenti dal lunedì al venerdì, oppure su appuntamento.*
- *Responsabile medico, presente sui nuclei NDCT e NDC*
- *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 guardia infermieristica notturna dalle ore 22,00 alle ore 6,00.***

Animazione

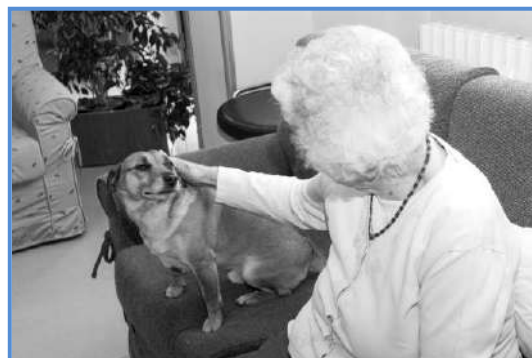
- *Animatori, in Struttura dal lunedì al venerdì*

Finalità dell'animazione è, in primo luogo, quella di aiutare l'ospite a sentirsi ancora partecipe di ciò che lo circonda; l'animatore opera non solo con l'ospite, ma prende in considerazione il sistema in cui esso 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

- *Paolo Roncati: pet-terapista, in Struttura lunedì, mercoledì e giovedì*

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

- *Fisioterapisti: prestano servizio dal lunedì al sabato (nei mesi di luglio ed agosto dal lunedì al venerdì).*

La riabilitazione geriatrica è l'insieme di procedure valutative e terapeutiche il cui scopo è di ristabilire l'autonomia funzionale e/o di valorizzare le capacità funzionali residue negli anziani.

La riabilitazione geriatrica richiede grandi 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.

La riabilitazione si pone come obiettivi la stimolazione ed il potenziamento delle capacità residue, il mantenimento del massimo grado di autonomia ottenibile, la limitazione dei danni da immobilizzazione e da parziale inattività fisica.

I Fisioterapisti operano in palestra, nel Nucleo dove vive l'ospite e, durante i mesi estivi, anche all'esterno della struttura, nel Parco della Residenza.

I servizi di fisioterapia si suddividono in:

- Interventi per il mantenimento delle abilità presenti (ginnastica di gruppo, cicloergometro o cyclette, cammino assistito e controllo della deambulazione);
- Interventi per il recupero motorio e miglioramento delle autonomie (riabilitazione post-traumatica, neuromotoria, post-chirurgica, ortopedica);
- Terapie fisiche strumentali e terapia manuale (UTS, elettroterapia, massoterapia, linfodrenaggio, tape neuromuscolare);
- Interventi di consulenza e gestione ausili/protesi e addestramento al loro corretto utilizzo, gestione dei presidi per la prevenzione delle LDD.

Psicologa

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

Suo obiettivo principale è quello di migliorare la qualità della vita dell'ospite intervenendo non solo direttamente 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.



Tè Alzheimer

L'ultimo **venerdì** di ogni mese dalle **16.00** alle **17.00** ci troviamo nella Palestra della *Residenza Ines e Piera Cappellaro* di Mongrando per sorseggiare insieme un tè, chiacchierare e confrontarci.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Ambiente

La strutturazione del proprio 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 del 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 ipoglucidica.

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 la biancheria piana, il Cerino Zegna ha affidato in appalto ad una ditta specializzata esterna il sistema di raccolta, lavaggio, stireria e consegna di tale biancheria (ad eccezione dei capi ospiti in regime di temporaneità, questi sono gestiti dalla lavanderia interna). Relativamente al lavaggio dei materiali in uso nella Struttura (coprimaterassi, cuscini, ecc) e al guardaroba degli ospiti, il Cerino Zegna fornisce un **Servizio di lavanderia interno** per poter garantire il massimo rispetto per la conservazione dei capi. Tale servizio prevede 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 della lavanderia interna, possono essere segnalati direttamente 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, previ accordi con la Segreteria della Direzione Generale.

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 giornalmente celebrazioni per gli ospiti residenti, aperte anche all'esterno. Lo scopo di tale servizio è 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 da sacerdoti Filippini e Volontari dell'Ass. San Vincenzo di Biella.

L'orario delle funzioni è reperibile presso il Centralino.

Volontariato, operano all'interno del Cerino Zegna:

- Associazione di volontariato **Amici Del Cerino Zegna** fondata all'interno della struttura nel 1994;
- Associazione di volontariato **San Vincenzo sede di Biella**, fondata nel 1985;
- **Associazione Biellese Volontariato**, fondata nel 1986;
- Ragazzi del **Volontariato del Servizio Civile**;

INOLTRE, A PAGAMENTO...

Servizio di parrucchiera: sono presenti due Parrucchiere che operano a turno nel locale apposito al Piano Terra, il martedì ed il mercoledì. 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 residenti 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, principalmente tutti i giovedì. 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.**

Servizio di edicola: quotidianamente Cerino Zegna mette a disposizione dei residenti, in tutte le sue sedi, i giornali locali. E' altresì possibile abbonarsi personalmente a giornali e riviste, con consegna direttamente in loco.

Servizio bar e ristorante al Piano Terra della struttura, con splendida vista sul Parco, è attivo il Bar e Ristorante, gestito dalla società ELIOR. **Il Bar è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00, il sabato e la domenica dalle ore 11,15 alle ore 16,30.**

Ristorante: sono possibili diverse soluzioni. Vi si può pranzare con la famiglia o gli amici esterni alla domenica, dalle 12,00 alle 14,00, oppure negli altri giorni, su richiesta. È inoltre possibile organizzare feste, concordando il menù. Se si festeggia un compleanno, la torta sarà offerta dal ristorante.

Diete particolari: per ospiti che hanno difficoltà ad idratarsi adeguatamente, è possibile richiedere una forma di idratazione alternativa che prevede l'uso di gelatine aromatizzate.

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 l'Uff. Accoglienza si incarica di facilitare il contatto con il servizio di riferimento.

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.

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: il Responsabile, l'Operatore del servizio assistenziale, il Medico, lo Psicologo, l'Infermiere, il terapeuta occupazionale, 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 ATTIVITA'

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

- *Alzata e colazione differenziate dalle ore 6,00 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, stimolando gli ospiti con attività "personalizzate" o dialogo.

In questo percorso si inserisce l'attività di Pet Therapy, durante la quale l'operatore coinvolge gli ospiti che si dimostreranno interessati al contatto e alla relazione con gli animali.

Sono sempre a disposizione la biblioteca di reparto, il parco per passeggiate o i percorsi Senior Park®.



ACCOGLIENZA

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

Per questo la Fondazione Cerino Zegna 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
- **una visita al domicilio**, qualora ritenuto opportuno, uno o più referenti dell'équipe di Settore visita il futuro ospite al domicilio, per conoscerlo e farsi conoscere, in modo da facilitare ulteriormente l'inserimento;
- **un colloquio di accoglienza** si organizza prima dell'ingresso, tra ospite/famigliari e la Responsabile di Settore con un fisioterapista per avere le informazioni sanitario-assistenziali del nuovo utente. In questa sede si assegna il tutor, Operatore di Nucleo, 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 settore, **prevede la presenza della Responsabile 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, è l'operatore socio-sanitario "O.S.S." di riferimento per l'ospite, che funge da tramite tra la Struttura ed il care-giver. E' portavoce al resto dell'équipe per la risoluzione di problematiche e necessità particolari, 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, il Cerino Zegna offre, per coloro che lo richiedono, un accompagnamento della famiglia, sia dal punto di vista amministrativo che psicologico, realizzato con modalità diverse per ogni nucleo. E' possibile richiedere, da parte dei parenti, supporto religioso per loro ed il loro caro.

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 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 le operazioni assistenziali degli ospiti e di attendere all'esterno della Sala da pranzo durante la somministrazione dei 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 formazione, tenuti da professionisti di settore in riunioni programmate, il cui calendario è consultabile presso la "Bacheca delle curiosità ..."
- 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 e far affidamento sul proprio tutor, Operatore S.S. formato sull'importanza del prendersi cura del nucleo familiare e riconoscerlo come risorsa
- a consultare la "Bacheca delle curiosità ..." che espone articoli/notizie su temi di interesse comune al fine di creare cultura/conoscenza e con un apposito spazio di scambio/ricieste.

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



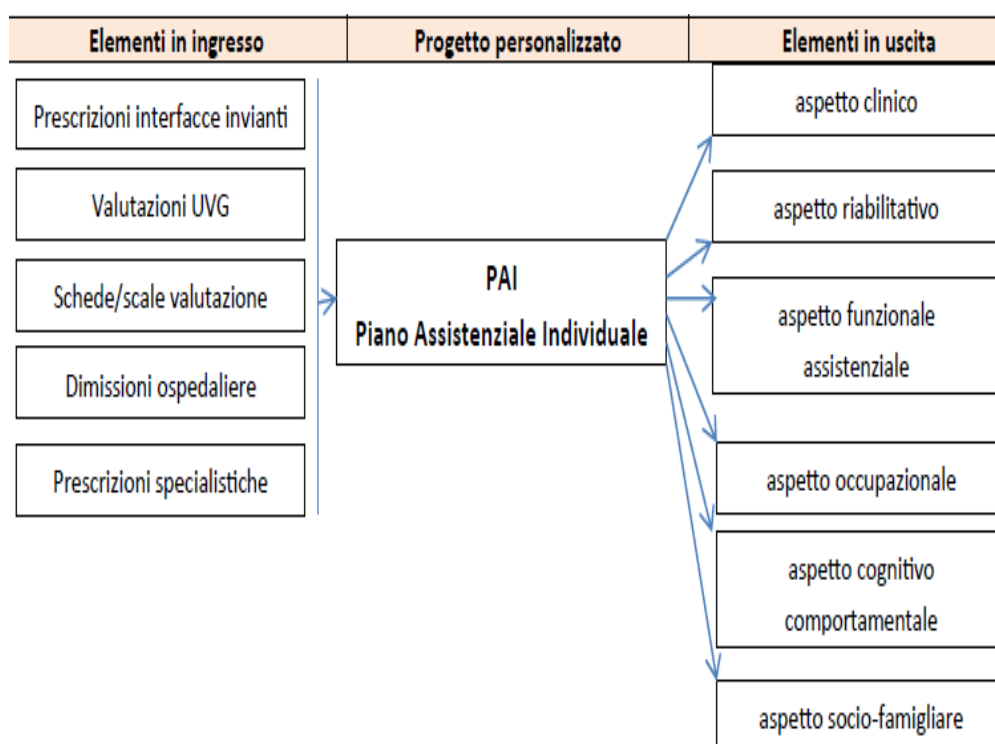
➤ SETTORE ALZHEIMER

Data la particolarità e specificità del nucleo, lo scambio e la collaborazione con i famigliari risulta ancora più importante; a tal proposito si è elaborata una specifica **“politica parenti”** che si indirizza su due aspetti:

- l'accoglienza del famigliare e del suo vissuto
- l'accompagnamento dello stesso nel percorso di malattia.

Per meglio rispondere a tali esigenze, sono previste due tipologie di interventi: individuali e collettivi.

Incontri individuali, colloqui con la psicologa a seconda del bisogno riscontrato; confronto sul PAI a circa un mese e mezzo dall'ingresso e ciclicamente ogni 6 mesi, con il Responsabile affiancato, a seconda delle problematiche, dalla figura professionale più appropriata.



Contatti periodici con:

- Tutor, almeno due volte l'anno per il guardaroba, più in caso di necessità;
- Operatori OSS e infermieri in turno ad ogni visita per aggiornamenti sulle condizioni dell'utente;
- Terapista occupazionale per quanto concerne le attività,
- Responsabile Medico per quanto concerne lo stato di salute.
- Responsabile per qualsiasi problematica riguardante la persona accolta presso il nucleo e/o la famiglia.
- scambi telefonici ogni qualvolta il familiare lo desidera.

Incontri collettivi, con cadenza annuale, alla presenza dell'équipe del Settore.

Ambienti

CAMERE DA LETTO

Le camere ed 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).

Ogni stanza è predisposta per avere TV e telefono. Gli ospiti possono arredare gli spazi personali con i propri oggetti. Le camere doppie sono attrezzate con separè mobili per garantire il massimo della privacy.

Controllo della biancheria, pulizia e riordino della camera sono garantiti giornalmente dal servizio di assistenza.

SALE DA PRANZO

Ogni nucleo possiede una sua sala da pranzo; esse sono arredate in modo sobrio, funzionale e al contempo caldo ed accogliente. Gli spazi più ampi godono di grandi finestre, e colori che li rendono piacevoli ed adatti per momenti di convivialità.

Le sale più piccole, ugualmente luminose, sono arredate in modo più raccolto e familiare.

SALONI POLIVALENTI

Sono presenti in ogni Settore e comprendono "l'angolo TV" attrezzati con poltrone reclinabili per momenti di relax. L'ampiezza dei locali permette di riunire gli ospiti per proporre loro attività di gruppo o al contrario di ricavare uno spazio per dedicarsi ad attività personali quali lettura, chiacchierate.

CUCINETTE

Si trovano in ogni nucleo. Sono locali che permettono di gestire con elasticità le esigenze degli ospiti per la colazione e la merenda, permettono inoltre di soddisfare occasionali richieste particolari o realizzare laboratori di cucina.

OFFICE OPERATORI

Si trovano in ogni nucleo. 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 durante le consegne del cambio dei turni.

Le consegne sono effettuate in maniera informatizzata.

SALETTE ATTIVITA'

Questi locali, ubicati al II e I piano, sono raccolti e molto luminosi e si aprono sui corridoi centrali. Sono utilizzati come luogo di ritrovo alternativo al salone per chi volesse conversare, ricevere i propri parenti o leggere: una piccola biblioteca fissa fa parte dell'arredo.

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.

Ambienti specifici del Settore Alzheimer

Sono contraddistinti da vivaci colorazioni atte a facilitarne l'utilizzo.

STANZA BIANCA

Ambiente chiuso dall'arredo semplice e chiaro, attrezzato in modo da essere adatto ad una stimolazione multisensoriale: acustica, visiva, olfattiva e tattile così da risultare rassicurante/rilassante o viceversa stimolante. Con il suo utilizzo, curato dalla Psicomotricista e da Operatori socio-sanitari formati, ci si propone di ridurre la contenzione fisica e farmacologica, di diminuire i disturbi comportamentali e favorire i momenti di benessere.



CUCINA, SALA DA PRANZO, SALONE

La scelta e la sistemazione dell'arredo, che include anche mobili vecchi restaurati dagli ospiti stessi, vogliono ricordare, quanto più possibile, l'aspetto domestico di questi ambienti; la cucina è a vista e facilmente raggiungibile/utilizzabile per l'ospite che volesse dedicarsi ad attività prettamente casalinghe. Tali spazi comunicanti tra loro permettono all'ospite di spostarsi da solo, come se fosse a casa sua, dal "tavolo di cucina" alla "poltrona della sala" dove può intrattenersi.

SALA MONTESSORI

Locale arredato con utensili e materiali di uso quotidiano, a libera fruizione, mirate al mantenimento delle capacità e potenzialità degli ospiti con malattie neuro-degenerative.

SALA RELAX

È uno spazio chiuso, a vista, arredato con poltrone reclinabili e divanetti, che permette a chi lo desidera di riposare o rilassarsi; il locale, piuttosto raccolto, aiuta la concentrazione ed è quindi utilizzato anche come sala lettura o per guardare la TV.

LOCALE VAGONE TERAPIA

Un locale-vagone realizzato appositamente con cartellonistica ed arredi che riproducono la sala di aspetto di una stazione ed un vagone ferroviario; si tratta di un luogo, dove le persone affette da demenza "viaggiano virtualmente" e questo viaggio virtuale produce benessere e tranquillità. **Si trovano inoltre, ad ogni piano, l'ambulatorio infermieristico, locali deposito materiale, stoccaggio biancheria.**

La regolazione della temperatura è garantita da un impianto centralizzato di riscaldamento, per l'estate, da pale a soffitto regolabili elettricamente e impianto di climatizzazione al Nucleo Alzheimer Residenziale.

Settore Alzheimer

I nuclei del settore Alzheimer, siti al II° piano della struttura, ospitano persone affette da decadimento mentale e con disturbi comportamentali caratterizzanti la malattia di Alzheimer che necessitano di un servizio residenziale a carattere, anche, temporaneo.

Nuclei Mars - Mucrone

RESPONSABILE: Michele Dama RESPONSABILE MEDICO: Dr. Michele Maffeo

MARS: Nucleo Decadimento Cognitivo Temporaneo – NDCT n° 20 posti letto

La temporaneità è legata alla presenza dei disturbi del comportamento e alla necessità di un ambiente protesico. Non c'è un limite minimo o massimo per la permanenza al NAT. Qualora l'ospite non sia più idoneo al soggiorno l'équipe lo segnalerà e se a sua volta l'UVG lo confermerà si provvederà ad inserirlo in un contesto più adeguato.

MUCRONE: Nucleo Decadimento Cognitivo – NDC n° 10 posti letto

Nuclei RSA n° 26 posti letto

L'UFFICIO del RESPONSABILE, si trova al piano terra

Presso ogni nucleo si trova esposto l'elenco del Personale ivi operante.

Giornata tipo:

- alzata e messa a letto differenziata, rispettose di esigenze ed abitudini personali,
- igiene e vestizione volte al mantenimento delle abilità residue,
- i pasti tengono conto delle preferenze alimentari e dell'autonomia nell'alimentazione
- le attività, distribuite nell'arco della giornata e curate da operatori, terapisti occupazionali, animatrice, pet-terapista e musicoterapista, comprendono laboratori, passeggiate nel parco, mobilitazione, momenti di relazione.

Alimentazione:

al fine di garantire un apporto calorico e un'idratazione adeguata, prolungando il più possibile le autonomie della persona, all'interno del reparto si propongono i progetti:

progetto nutrizione M'AMA,	progetto FINGER FOOD
-----------------------------------	-----------------------------

In questo nucleo particolare attenzione è dedicata alla gestione dei disturbi del comportamento, utilizzando interventi non farmacologici, la relazione, l'organizzazione ambientale:

Soft corner "angolo morbido": strumento simile a una piccola piscina imbottita per il riposo diurno e notturno, favorisce il rilassamento

Letto Alzheimer: questo letto, particolarmente basso, riduce il rischio di cadute

Divano letto matrimoniale: è di aiuto per le persone che, a seguito di un personale vissuto, non riconoscono il letto singolo come "luogo deputato al sonno".

"Poli di attività spontanee" con materiali adatti per attività di libera fruizione che possono stimolare la memoria di abitudini radicate:

stufa a legna con pentole	attaccapanni con cappelli e borsette	ceste di gomitoli di lana
comò con indumenti da piegare	libreria con peluches e bambole	ceste con materiale tessile

Gestione della notte e delle alzate al mattino in modo personalizzato, rispettando i ritmi di sonno-veglia di ogni persona.

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 Rosso – Tovo

RESPONSABILE: Barbara Villagrossi

Piano terra, I e II piano

UFFICIO RESPONSABILE, si trova al piano terra

Numero posti letto: 98, di cui 64 per residenzialità definitiva e 34 per residenzialità temporanea.

Vi è, inoltre, a regime di temporaneità e distribuiti sui due piani della Struttura, una convenzione con rette agevolate per il Comune di Occhieppo Inferiore- n 4 posti letto

Presso ogni nucleo si trova esposto l'elenco del Personale ivi operante.

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)

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 del Cerino Zegna. 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.
- **Consiglio azzurro:** 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. Il Consiglio Azzurro si riunisce di norma ogni tre mesi, inoltre si incontra in una riunione speciale con il Consiglio di Amministrazione, prima di Natale. Quanto emerge nel Consiglio Azzurro è garantito da assoluto anonimato per permettere agli ospiti di esporre serenamente i propri problemi ed esigenze.
- **Monitoraggio all'inserimento:** ad un mese circa dall'ingresso dell'ospite la Direzione Sanitaria e la Responsabile di Settore incontrano i parenti dello stesso, 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 del Cerino Zegna 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, 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:** è 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.
- **Servizio di Emeroteca:** dal 2004 si è organizzato un servizio di emeroteca relativo a riviste specializzate nel settore dell'anziano con accesso libero.

ELEMENTI INFORMATIVI

Il Cerino Zegna 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 al Cerino Zegna.
- **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:

Operosità è ... 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	Umanizzazione è... 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	Autorealizzazione è ... 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	Interiorità è ... 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
Affettività è ... 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	Comfort è ... 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	Rispetto è ... 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	Gusto è ... 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
Socialità è ... 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	Salute è ... 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	Libertà è ... possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alla 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	Vivibilità è ... 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.

Allegato A: RETTE

Si indicano le rette giornaliere e variazioni tariffe

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

Presso i reparti Tovo, Rosso e Mucrone:

❖ 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:	€ 50,33 die
❖ Persone ad alta intensità livello incrementato	€ 54,91 die
❖ NDCT – Nucleo decadimento Cognitivo Temporaneo a totale carico asl per 60 giorni	€ 141,28 die

Sono disponibili camere singole con supplemento € 5,00 die

Servizi aggiuntivi € 3,00 die

Servizi residenziali (PRIVATI)

- ❖ Retta giornaliera: da € 90,00 a 92,00 die
- ❖ nucleo Mars (nucleo NDCT specializzato per persone affette da demenze ed Alzheimer): 110,00 die

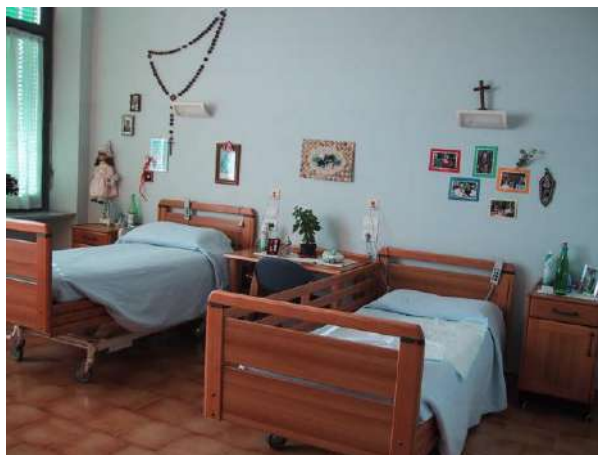
Sono disponibili camere singole con supplemento di € 5,00 die

Servizi residenziali temporanei con accordi speciali

Convenzione Comune di Occhieppo Inferiore, solo camere singole € 87,00 die

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



IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

è incluso nella retta e comprende:

- **Trattamenti di base**, quali: trattamenti di mantenimento, valutazione neuromotoria, ginnastica di gruppo, gestione degli ausili, utilizzo Senior Park®;
- **Trattamenti di tipo riabilitativi individuali avanzati**, quali: rieducazione neuromotoria, rieducazione ortopedica, rieducazione post traumatica;
- **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 BOX attrezzati al Piano Terra

- massaggi
- linfodrenaggio
- riabilitazione post traumatica, riabilitazione post chirurgica
- taping neuromuscolare
- terapia fisica: ultrasuono, tens, ionoforesi

Si svolgono inoltre sedute di:

- ginnastica respiratoria
- ginnastica di mantenimento
- rieducazione neuromotoria
- ginnastica specifica per la malattia di Parkinson.

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
- taping neuromuscolare
- 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, nell'anno 2014 si è arricchita di un nuovo "tassello": l'opportunità di un'assistenza mirata ed altamente qualificata, a seguito di contatti diretti con gli utenti e visita al domicilio degli stessi, a tariffe agevolate, grazie al contributo del Comune di Occhieppo Inferiore.

Il Servizio Domiciliare si rivolge agli anziani che ancora vivono al proprio domicilio, o che vi sono rientrati, a seguito di un'istituzionalizzazione o un ricovero temporanei, e che la situazione familiare e l'età potrebbero portare ad aver bisogno, proprio al domicilio, di alcuni supporti/servizi.

Perché: per ritardare, ove possibile, l'istituzionalizzazione a favore di una corretta domiciliarità.

I SERVIZI al domicilio

- Igiene diretta giornaliera
- Bagno
- Aiuto per alzata e messa a letto
- Aiuto ai pasti ecc.
- Supporto nell'assistenza notturna
- Reperibilità di un Operatore in caso di emergenze

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

Senior Park®

All'interno del parco Fondazione famiglia Caraccio sono stati realizzati due percorsi attrezzati che, grazie alle loro caratteristiche innovative, sono unici in Italia; l'attenta progettazione garantisce un elevato grado di fruibilità anche ai portatori di handicap.

I due percorsi sono realizzati con pedane ed attrezzi studiati a misura di anziano. Il primo percorso è denominato "percorso salute e riabilitazione" e si compone di 12 elementi con caratteristiche rivolte maggiormente alla riabilitazione motoria; il secondo percorso chiamato "percorso gioco e mobilitazione" si compone di altri 4 elementi che presentano diversi livelli di impegno psico-motorio.

Senior Park® è FACILE, UTILE E DIVERTENTE:

lo possono adoperare tutti, se ne può far uso più volte al giorno, il tempo d'utilizzo è variabile, da un minimo di 10 minuti (1-2 pedane) a un massimo di 45 minuti (6-8 pedane con momenti di riposo), è un'attività rilassante che non comporta necessariamente il completamento dei percorsi.

Fa parte dei servizi: di animazione, di assistenza, di fisioterapia,



Allegato E: A CHI RIVOLGERSI

Portineria e Centralino: 015-2593853 (due linee r.a.)

- *Il personale è presente tutti i giorni dalle 8,00 alle 20,00.*

L'ufficio offre un servizio di accoglienza e informazione a coloro che, a vario titolo, si rivolgono alla nostra Struttura.

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	(servizigenerali@cerinozegna.it)
DIREZIONE SANITARIA:	
ROBERTO TERZI, MICHELE MAFFEO, DARIO VERANI	(direzionesanitaria@cerinozegna.it)

SERVIZIO ASSISTENZA ALLA PERSONA

RESP. SETTORE AMB ASSISTENZIALE: BARBARA VILLAGROSSI	(responsabileamb@cerinozegna.it)
RESP. SETTORE ALZHEIMER: MICHELE DAMA	(responsabilealz@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 e Silvia Vaglio	(accoglienza@cerinozegna.it)
Ufficio Gestione Risorse Umane: Samanta Cianfrone	(risorseumane@cerinozegna.it)

RESIDENZA A. E. CERINO ZEGNA

Sede Via Martiri della Libertà 196 – 13897 Occhieppo Inferiore (BI)

TEL 015-2593853 r.a

FAX 015-2593851

Email: info@cerinozegna.it

Sito web: www.cerinozegna.it

P.IVA 01633420029

C.F. 81065890022