



Fondazione Antonio Emma
Cerino Zegna Impresa Sociale

Servizi e Residenze
per Anziani

Registro Camera Commercio
Biella e Vercelli
REA: BI-204868

P.IVA 01633420029
C.F.81065890022

Sede legale:
via Battistero 4
13900 Biella

Sede operativa:
via dei giovani, 9
13888 Mongrando (BI)
C.F.81065890022

Tel. 015 666128



AENOR

**GESTIONE
DELLA QUALITÀ**

ISO 9001

Certificato N° ER-0085/2014

Sito1-2: progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, alberghieri, riabilitativi, sanitari e socializzanti, di tipo residenziale (ospitalità temporale e permanente), a domicilio e sul territorio, offerti a persone anziane. (settori IAF: 38D – 38F)

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

www.cerinozegna.it
info@cerinozegna.it



LA STRUTTURA ADERISCE ALLA MISURA REGIONALE “BUONO RESIDENZIALITÀ”

Residenza Ines e Piera Capellaro
Mongrando (BI)

CARTA dei SERVIZI

Doc 24 rev. 7 – OTTOBRE 2024

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 ▪ L'Ente e la sua missione ▪ Organi della Fondazione Cerino Zegna Impresa Sociale ▪ L'Organismo di Vigilanza	
LA RESIDENZA ED I SUOI OSPITI	6
▪ La Residenza Ines e Piera Capellaro di Mongrando ▪ La Struttura ▪ I Residenti ▪ La trasparenza	
I SERVIZI E LE RISORSE UMANE	7
▪ Servizio sanitario Assistenziale ▪ Servizio Alberghiero ▪ Altri servizi ... ▪ Inoltre a pagamento ...	
MODALITA' OPERATIVE	11
▪ Piano Assistenziale Individualizzato ▪ Le attività: "dal buon giorno alla buona notte" ▪ Accoglienza ▪ Dimissioni ▪ Decesso ▪ Consenso informato ▪ Tutela della privacy ▪ Codice Etico ▪ Visite ▪ La Politica Parenti	
GLI AMBIENTI ED I SETTORI	16
▪ Ambienti ▪ Ambienti specifici per Settore Alzheimer ▪ Settore Alta Media bassa intensità assistenziale ▪ Settore Alzheimer	
LA RICERCA DELLA QUALITA'	23
▪ Elementi strutturali ▪ Elementi partecipativi ▪ Elementi gestionali ▪ Elementi formativi ▪ Elementi informativi ▪ Strumenti di verifica	
Allegati	
A. RETTE	26
B. AREE VERDI	27
C. A CHI RIVOLGERSI	28

Cos'è la Carta dei Servizi

Gentile Lettore,

stai per iniziare la lettura della *Carta dei Servizi* della Residenza Ines e Piera Capellaro di Mongrando (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 ai 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, come prevenzione, cura e riabilitazione, a domicilio ed in strutture sanitarie, ospedaliere e non, con un trattamento individualizzato e rispettoso della sua personalità*
6. *Diritto al mantenimento ed all'assistenza sociale*

FONTI NORMATIVE:

Costituzione

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

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

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

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

L'Ente e la sua missione

La Residenza Ines e Piera Capellaro 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 proprio domicilio, per motivi fisici, psicologici, sociali e familiari.

L'Ente garantisce il suo impegno nel promuovere il coordinamento di servizi ed iniziative in risposta alle richieste della comunità sulle problematiche dell'anzianità.

L'istituzione opera sul territorio e considera importante la diffusione e la sensibilizzazione della cultura dell'invecchiamento, coinvolgendo i portatori di interessi attraverso:

- **L'erogazione di prestazioni in un ambiente fisico e relazionale adatto alle esigenze delle persone;**
- **La gestione efficiente ed efficace dei processi di salute del tipo: promozione/recupero delle autonomie, tutela/mantenimento delle stesse e rallentamento delle loro perdite nei processi involutivi;**
- **L'incoraggiamento di ogni forma di solidarietà sociale e di volontariato nello spirito del Fondatore che ha voluto la propria opera basata "coi criteri e norme della Piccola Casa Divina Provvidenza il Cottolengo di Torino" (Statuto della Fondazione Antonio Emma Cerino Zegna, art 2)**

Le iniziative dell'Ente continueranno ad essere inserite nel contesto territoriale della rete dei servizi per gli anziani e proseguirà anche l'impegno nel campo della formazione e della ricerca nelle diverse problematiche gerontologiche.

Organi dalla Fondazione A. E. Cerino Zegna Impresa Sociale

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

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

Mongrando è un paese immerso nel verde della splendida collina biellese, a soli 7 Km da Biella, cui è collegato grazie alle numerose vie di percorrenza dei mezzi pubblici.

Seguendo la strada principale che attraversa il paese di Occhieppo Inferiore, per poi, entrati nel comune di Mongrando, inoltrarci sulla destra, troviamo la struttura che ospita la Residenza Ines e Piera Capellaro, in **via dei Giovani, 9**.

La Struttura dispone di un'area verde esterna ove, dal 2024, è stato realizzato "IL GIARDINO RITROVATO", un Giardino Alzheimer attrezzato con vialetti per consentire piacevoli "passeggiate" autonome o assistite, vasche per laboratori di orto-coltura, piantumazione idonea all'orientamento stagionale e completato dalla realizzazione di spazi protesici.

A completamento dell'edificio, un'ampia terrazza è attrezzata per poter pranzare e sostare all'aperto e un cavedio fornisce un percorso di wandering attiguo alle zone di soggiorno.

Adiacente alla residenza vi è un parcheggio a disposizione di visitatori e dipendenti, inoltre è possibile usufruire di un'area verde pubblica.

LA STRUTTURA

- Il complesso residenziale possiede i requisiti strutturali e funzionali posti dalla norma regionale **DGR 45-4248 del 30/07/2012** ed in base a criteri normativi antisismici, energetici, acustici ed impiantistici.
- Integrata con parziale modifica per nuclei NAT che passano a Nuclei per il Declino Cognitivo Temporaneo (NDCT), con dimissione nei nuovi nuclei previsti Nuclei Declino Cognitivo (NDC):
DGR 10 marzo 2022 e DGR 21 luglio 2022

Distribuiti su un unico livello terreno, troviamo i comparti RSA – NDCT - NDC – CDAI ed un piano seminterrato per le aree di servizio degli operatori e dei locali tecnici.

A perimetro del corpo di fabbrica troviamo: ad EST la strada privata di accesso al seminterrato, a SUD il cortile ed una porzione di giardino fruibile dai residenti del comparto RSA, ad OVEST il Giardino Alzheimer, a NORD una zona di transito dai due accessi, debitamente recintata.

L'intera struttura è dotata di un sistema softwer per la gestione centrale degli impianti.

I RESIDENTI

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

TIPOLOGIA di UTENZA: PERSONE DISORIENTATE - PERSONE con DISTURBI COMPORTAMENTALI
PERSONE con PATOLOGIE NEURODEGENERATIVE - PERSONE con ALTO BISOGNO DI SORVEGLIANZA
PERSONE con FAMIGLIARI DA ACCOGLIERE

LA TRASPARENZA

Annualmente L'Ente rilascia una dichiarazione attestante la composizione della retta/die, divisa tra costi sanitari e costi non sanitari in conformità a quanto previsto dalla Regione Piemonte.

La lista di attesa è gestita, prevalentemente, sulla base del criterio cronologico, dando la precedenza ai Cittadini mongrandesi, 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 SOCIO-SANITARIO ASSISTENZIALE

Responsabile di Settore

- *Michele Dama: Responsabile servizio residenziale e semi-residenziale*

Assistenza diretta alla persona

- *Operatori Socio Sanitari: con turnistica che copre le 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.*

Assistenza Sanitaria

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



Terapista Occupazionale

- *Luisa Gardin e Martina Prescianotto: in Struttura dal lunedì al venerdì*

Psicologa

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

Musicoterapista

- *Enrico Maron Pot: in Struttura settimanalmente, per progetti personalizzati*

Pet-Terapista

- *Paolo Roncati: in Struttura settimanalmente, per progetti personalizzati*

SERVIZIO ALBERGHIERO

Ambiente

La strutturazione dello spazio di vita è un criterio indispensabile per la qualità di vita stessa.

In una Struttura alcuni parametri sono relativamente semplici da definire e trovano supporto in riferimenti normativi.

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

Gli ambienti della residenza offrono spazi comuni, ampi e luminosissimi di grande impatto. Per questi ambienti si è utilizzato il riscaldamento a pavimento, ritenuto più salubre diffondendo in modo uniforme il calore; la coibentazione dei locali ed i nuovi infissi aumentano il risparmio energetico. L'impianto di 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 che entra dalle ampie vetrate e dal cavedio perimetrato da un'area interna vetrata.

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

Ristorazione

Il servizio di ristorazione, veicolato, è gestito da una ditta esterna del settore e funziona nel rispetto delle prescrizioni contenute nella vigente normativa HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point = Analisi dei rischi e punto di controllo critici), oltre che su linee guida.

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

Il menù è elaborato e controllato dalla responsabile di Settore, 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 e progetti alimentari specifici per Settore Alzheimer.



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 a personale addestrato e dedicato che segue un protocollo preciso di **pulizie e sanificazioni giornaliere**, oltre che un **risanamento di fondo semestrale**.

Lavanderia

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

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

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

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

Relativamente al lavaggio dei materiali in uso nella Struttura (coprimaterassi, cuscini, ecc), la sede di Occhieppo Inferiore fornisce un **Servizio di lavanderia interno**.

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 celebrazioni per gli ospiti residenti, ma aperte anche all'esterno.

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

L'orario delle funzioni è affisso all'ingresso della Chiesa stessa.

Adiacente al locale per il culto è presente il locale per l'esposizione delle salme.

Volontariato

Operano all'interno della residenza:

- l'associazione di volontariato "Amici del cerino Zegna";
- l'associazione ABV sede di Biella
- l'associazione di volontariato "Diversamente Chef" di Mongrando



INOLTRE, A PAGAMENTO...

Servizio di parrucchiera: è presente una Parrucchiera che opera nel locale apposito al Piano Terra, un giorno a settimana. Le prenotazioni sono raccolte dagli operatori, oppure l'ospite stesso (o il suo parente) può accordarsi direttamente con la parrucchiera.

Per gli ospiti convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, sono previsti una volta al mese un taglio e piega gratis.

Servizio di pedicure ed estetista: è previsto, in locali messi a disposizione dall'Ente, il servizio di pedicure su prenotazione, una volta alla settimana è presente in Struttura un'estetista. Le prenotazioni sono raccolte dagli operatori.

Per gli ospiti residenti convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, è previsto una volta al mese un servizio pedicure gratis.

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

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

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

Servizio accompagnamento: a visite, diagnostica strumentale, altro programmato

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

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

Distributore automatico: al Piano Terra della struttura, sono presenti due distributori automatico per bevande calde, bibite fredde e spuntini.

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 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 le diverse figure professionali: Responsabile, Terapista occupazionale, Operatore del servizio assistenziale, Medico, Psicologo, Infermiere, Musicoterapista ed Pet-terapista.

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 del residente 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”: “dal buon giorno alla buona notte”

- *Alzata e colazione differenziate dalle ore 6,30 alle ore 9,00:* offrono una maggior flessibilità in base agli orari di sveglia permettendo agli ospiti di mantenere il più possibile le loro abitudini;
- *pranzo* con possibilità di scelta del menù direttamente dal carrello e/o diete personalizzate dalle ore 12,00 alle ore 13,00 circa;
- *distribuzione merenda* alle ore 16,00 circa;
- *cena* con possibilità di scelta del menu direttamente dal carrello e/o diete personalizzate dalle ore 18,30 alle ore 19,30 circa;
- 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.

Le attività hanno 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/relazione. La promozione di momenti animativi individuali si svolge in collaborazione con gli "operatori-tutor" al fine di ridurre i casi di isolamento, marginalità e aumentare l'autostima, stimolando i residenti con attività "personalizzate" o dialogo.

In questo percorso si inserisce l'attività di Pet-therapy, a contatto e in relazione con gli animali, gestita dall'animatore veterinario dr. Paolo Roncati.

Sono sempre a disposizione una biblioteca all'ingresso, il giardino ed il cavedio per passeggiate o i percorsi sensoriali.

CALENDARIO ATTIVITA'

CALENDARIO GENERALE ATTIVITÀ OCTOBRE 2024 MAGGIO 2025

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
MATTINO	TERAPIA OCCUPAZIONALE	MUSICOTERAPIA			FISIOTERAPIA
POMERIGGIO	MUSICOTERAPIA	PET THERAPY			TERAPIA OCCUPAZIONALE

Il programma potrebbe subire delle variazioni. Sono previste molte altre iniziative che non sono calendarizzabili. Ogni Residente della struttura, può partecipare a qualsiasi attività, in qualsiasi luogo si svolga.

ACCOGLIENZA

Per le persone anziane l'inserimento in Residenza rappresenta un cambiamento radicale della propria esistenza, per questo si cura molto questo aspetto con un'apposita strategia, sintetizzabile in:

- **un colloquio amministrativo** presso gli uffici della sede di Occhieppo Inferiore, si organizza alla consegna della domanda di ammissione;
- a seguito compilazione domanda di ammissione è prevista la visita del nucleo/settore;
- **un colloquio di accoglienza** presso la sede di Mongrando, si organizza prima dell'ingresso, tra ospite/famigliari e il Responsabile di Settore con la terapeuta occupazionale e/o un infermiere, in base alla condizione sanitaria dell'utente, per avere le informazioni sanitario-assistenziali del nuovo utente. In questa sede si assegna il tutor e si forniscono ai parenti tutte le informazioni necessarie per un inserimento ottimale.
- **un colloquio al domicilio**, qualora ritenuto opportuno

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

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

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

Il primo giorno è prevista la valutazione infermieristica e, entro le 24 ore, quella fisioterapia; 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 utenti in base a gravi motivi documentati.

DIMISSIONI

La dimissione è da considerarsi una 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 utenti in base a gravi motivi documentati.

DECESSO

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

CONSENSO INFORMATO

E' compito del Servizio Sanitario (Direzione Sanitaria, Medici, Responsabili di Settore ed Infermieri) informare i Residenti 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 i Residenti 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

All'atto dell'ingresso in Residenza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, in base agli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati". Inoltre, il personale dell'Ente è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli utenti.

CODICE ETICO

La Fondazione Cerino Zegna ha predisposto e adottato il Codice Etico, che esplicita i principi di deontologia aziendale a cui far costante riferimento nell'esercizio delle attività. Il Codice etico si qualifica quale strumento la cui osservanza risulta imprescindibile per il corretto funzionamento della Società, ed è rivolto a tutti i soggetti cointeressati.

Il Codice Etico è liberamente consultabile sul sito dell'Ente www.cerinozegna.it ed è reperibile in formato cartaceo presso l'uff. Qualità qualita@cerinozegna.it.

VISITE DI PARENTI ED AMICI

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

- **orario estivo dalle ore 8.00 alle ore 21.00**: in fasce orarie diverse, è preferibile accordarsi con il Responsabile di Settore, per non arrecare disturbo agli altri utenti
- **orario invernale dalle ore 8.00 alle ore 20.00**: in fasce orarie diverse, è preferibile accordarsi con il Responsabile di Settore, per non arrecare disturbo agli altri utenti

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

Il personale della Residenza è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza dei Residenti.

Nei corridoi della Struttura sono a disposizione di Residenti, visitatori e del personale in servizio le indicazioni da seguire per eventuale evacuazione in caso di incidente.

La Politica Parenti

La Fondazione 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 ai colloqui personali organizzati dal Responsabile di Settore, uno spazio di ascolto/confronto, poter fornire risposte immediate su problematiche eventuali;
- a partecipare agli incontri di condivisione del PAI del proprio famigliare, un'opportunità per conoscere l'équipe di lavoro ed il percorso/la motivazione alla base di ogni intervento intrapreso nei confronti del singolo,
- a partecipare alle varie attività, alle feste, alle gite organizzate nei vari periodi dell'anno
- a conoscere il proprio tutor, Operatore S.S. formato;
- a partecipare alle riunioni annuali organizzate con la Direzione dell'Ente; sono opportunità per conoscere e proporre innovazioni e cambiamenti,

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

➤ SETTORE ALZHEIMER

NDCT Nucleo Decadimento Cognitivo Temporaneo

Data la particolarità e specificità del nucleo, lo scambio e la collaborazione con i famigliari risulta ancora più importante. Una **“politica parenti”** specifica si indirizza su due aspetti:

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

Per 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 la Responsabile affiancata, a seconda delle problematiche, dalla figura professionale più appropriata.
- Contatti costanti con l'équipe
- Scambi telefonici ogni qualvolta il familiare lo desideri.

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

CDAI Centro Diurno Alzheimer Integrato

Nel Centro Diurno i parenti hanno un ruolo determinante e quotidiano, oltre all'incontro prima dell'inserimento ed al colloquio di conoscenza della storia di vita al momento dell'ingresso, sono possibili spazi per:

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

Sono previsti incontri specifici qualora siano opportune particolari comunicazioni, anche a seguito delle dimissioni

Ambienti

CAMERE DA LETTO

Le stanze sono a due letti, con bagno interno. I bagni sono arredati per persone con disabilità ed inoltre rispettano tutte le prescrizioni di legge in merito di sicurezza (materiali ignifughi, chiamata d'allarme, etc).

Ogni camera è dotata dei seguenti sistemi elettrici e di sicurezza:

- Tapparelle motorizzate
- Sistema di controllo TVCC, supervisione ed intervento operatore
- Diffusione sonora differenziata
- Rilevazione automatica incendio
- Impianto chiamata di emergenza bagni
- Segnalazione apertura serramenti esterni
- Impianto TV SAT
- Zanzariere e frangisole

In ogni camera vi sono spazi personali a disposizione del Residente e chi lo desidera può richiedere di portare propri oggetti d'arredo.

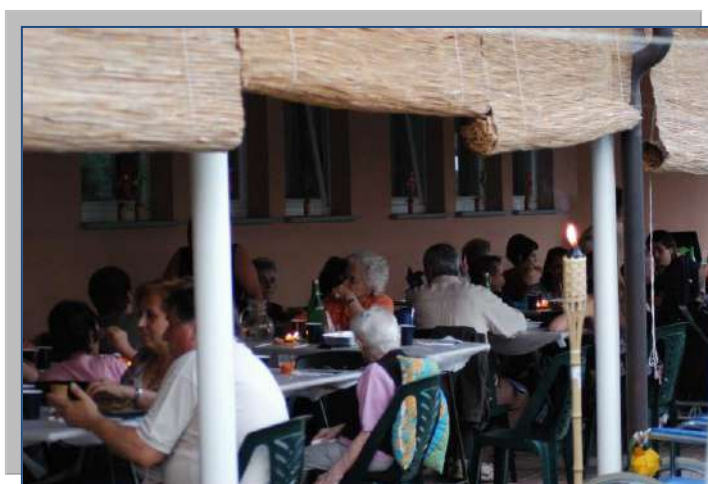
Controllo della biancheria, riordino degli spazi personali, pulizia e riordino della camera sono garantiti dal servizio di assistenza.

SALE DA PRANZO e CUCINETTE

Ogni nucleo possiede una sua sala da pranzo e cucinetta.

Sono ambienti luminosi ed organizzati all'interno dei nuclei, dotati di comode sedute dalla colorazione tenue ma caratterizzante, per facilitare l'orientamento. I tavoli sono studiati in modo da facilitare l'aiuto ai parti e la gestione delle attività, avendo una forma semicircolare in modo da consentire all'operatore di stare al centro.

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.

Sono inoltre presenti distributori per acqua e colazioni.

OFFICE OPERATORI

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

Da queste postazioni si possono monitorare tutti i seguenti parametri:

- Allarmi anomalie, riscaldamento e trattamento aria, gruppo elettrogeno, luci di sicurezza
- Controllo accessi operatori, visitatori
- Impianto rilevazione fumi
- Allarmi serramenti, tapparelle motorizzate
- Monitoraggio impianto fotovoltaico
- Impianto TVCC e impianto evacuazione vocale
- filodiffusione

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 e sedia doccia mobili.

E' stato creato un bagno attrezzato per cromoterapia.



PALESTRA

Il locale, molto spazioso, è unico ed è utilizzato dagli ospiti di tutta la struttura. E' attrezzato con la strumentazione necessaria per la psicomotricità e la musicoterapia. E' inoltre dotato di proiettore e schermo per la visione di filmati.



INFERMERIA

E' operativo un locale per prestazioni ambulatoriali, dotato delle attrezzature sanitarie necessarie, lettino visite, armadi per farmaci, sterilizzatrice per ferri chirurgici, ecc.

ANGOLO LETTURA

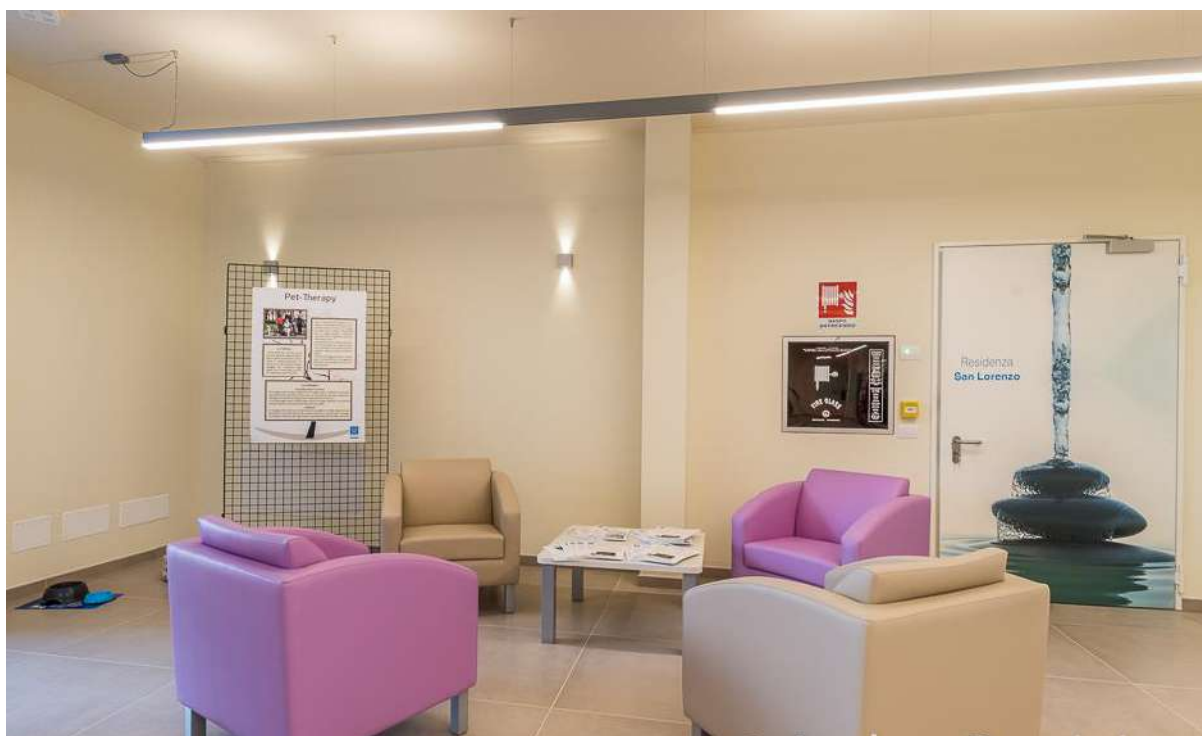
E' uno spazio situato all'ingresso, che offre la possibilità di leggere o prendere in prestito dei libri sia agli ospiti che agli operatori ed ai parenti.

LOCALI DI SERVIZIO

COLLETTIVI GENERALI

Atrio centrale, reception, ufficio della responsabile, servizi igienici collettivi di piano, locale smaltimento biancheria sporca con colonna di caduta e ripostigli biancheria pulita.

Aree generali di supporto, ubicate al piano seminterrato: centrale termica, gruppo elettrogeno, a norma di legge, locale per sporzionamento pasti, mensa operatori, deposito carrozzine, lavanderia, deposito per "sporco" e deposito per "pulito", spogliatoi per i dipendenti con relativi servizi, ascensore e vano scale.



Ambienti specifici per Settore Alzheimer

SALONE POLIVALENTE

Questo locale è ubicato presso il Centro Diurno Alzheimer.

E' un open space che permette un'efficace vigilanza sugli utenti. Si affaccia sul giardino Alzheimer, suddiviso, grazie a soluzioni d'arredo, in zona mensa, area relax dotata di comode poltrone, angolo protesico caffetteria-bistrot per attività personalizzate anche a libero accesso.

SALA MONTESSORI

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

LOCALE TRENO-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.

STANZA BIANCA

E' una camera accogliente e raccolta dotata di strumenti per la stimolazione sensoriale (luci, musica, profumi, etc.). E' finalizzata al contenimento dei disturbi comportamentali e al potenziamento del benessere delle persone.

Le sedute sono individuali, curate dalla psicomotricista.



SOFT-CORNER

Spazio arredato con uno strumento simile a una piccola piscina imbottita per il riposo diurno e/o notturno che favorisce il rilassamento.

SPOGLIATOIO

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

Settore ALZHEIMER e RSA

Settore ALZHEIMER

Nucleo Decadimento Cognitivo Temporaneo (NDCT), Nucleo Decadimento Cognitivo (NDC) e Centro Diurno per anziani con Decadimento Cognitivo, servizi a rilievo sanitario per malati affetti da decadimento mentale e con disturbi comportamentali caratterizzanti la malattia di Alzheimer, anche a carattere temporaneo.

In questo servizio particolare attenzione è dedicata alla gestione dei disturbi del comportamento, attraverso l'uso di terapie non farmacologiche, la relazione, l'organizzazione ambientale e l'uso di strumenti adeguati:

- **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 in modo personalizzato, rispettando i ritmi di sonno-veglia di ogni persona.**

RSA

Offre a persone non autosufficienti un elevato livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare ed alberghiera.

OGNI NUCLEO è uno spazio architettonico delimitato e definito, nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla quotidianità.

Nel nucleo opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato, che garantisce precisione e attenzione alla dignità del Residente, sia nel suo aspetto, sia per il suo progetto di vita.

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*)

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

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, sono curate da operatori, terapeuta occupazionale, musicoterapeuta, pet-terapeuta e comprendono laboratori, passeggiate nel parco, mobilitazione, momenti di relazione con e tra gli ospiti.

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 progetti legati all'alimentazione:

- progetto nutrizione M'AMA,
- progetto FINGER FOOD

Nucleo San Lorenzo



Numero posti letto: 10 NDCT

Il limite massimo di permanenza al NDCT è stabilito dalla normativa Regionale di riferimento (max. 60 giorni).

Risorse Umane

Direttore Sanitario	Medici di base
Responsabile	Infermieri
Operatori OSS	Psicologa
Terapista Occupazionale	Fisioterapista
Musicoterapista	Addetti pulizie
Manutentore	Volontari

In questo Nucleo le attività NON farmacologiche, le soluzioni di arredo/ambienti protesiche hanno particolare rilievo.

il personale è formato e opera in base al metodo GENTLE CARE.

Modello Gentlecare

Il Modello GENTLE CARE®, ideato dalla Dr.ssa Moyra Jones alla fine degli anni Novanta in Canada, muove dalla considerazione che una persona affetta da demenza subisce un cambiamento nelle sue capacità di interazione con la realtà, è allora utile costruirle attorno una «protesi» per farle mantenere il più a lungo possibile l'autonomia, riducendo le situazioni di stress, fonte di agitazione, ansia e aggressività.

LO SPAZIO

La progettazione degli spazi, la loro configurazione, l'arredo, la luce e i colori sono un elemento cardine nella cura della persona. Connotare gli ambienti, permettendone la libera fruizione ed il riconoscimento, è uno degli obiettivi.

APPROCCIO TECNICO

La protesi è costituita dallo spazio, dalle persone e dalle attività; si tratta di un modello sistemico che si sviluppa a partire dalla comprensione della malattia e del tipo di disabilità provocata, per cogliere e valorizzare le capacità residue, la storia e i desideri della persona, così da accrescerne il benessere e sostenerlo.

LE PERSONE PROTESICHE

Sono coloro che assistono, familiari, caregivers, professionisti e volontari. L'alleanza terapeutica è fondamentale perché GENTLE CARE® si fonda sulla relazione tra la persona con demenza e la sua famiglia, tra i sistemi di assistenza sanitaria e le comunità coinvolte, in una costante informazione e formazione.

Nucleo San Rocco

Numero posti letto: 10 NDC

10 RSA

Risorse Umane

Direttore Sanitario	Medici di base	Responsabile
Infermieri	Operatori OSS	Psicologa
Fisioterapista	Servizio animazione	Manutentore
Addetti pulizie	Volontari	

La presa in carico di chi si rivolge a Cerino Zegna inizia con le informazioni raccolte durante la visita pre-ingresso, si implementa con la “storia di vita” registrata durante il colloquio di accoglienza e continua ad arricchirsi di nuovi particolari del vissuto dell’ospite, per tutta la durata dei servizi che l’Ente eroga alla persona.

Tale modalità di approccio permette di essere preparati ad accogliere la persona, con le sue peculiarità e le sue aspettative.

Più approfondita e aggiornata è la “Storia di Vita”, più potremo rispondere ai bisogni del singolo, offrendo:

- **ATTIVITA’** gratificanti che valorizzino la sua **AUTOSTIMA**
- **RISPETTO** delle abitudini, della sua riservatezza e intimità, dei suoi ritmi di vita e anche della sua **AFFETTIVITA’**, che riguarda le persone care, ma anche gli altri ospiti, con i quali instaura relazioni, e animali o oggetti per lui cari
- **LIBERTA’** di muoversi in un ambiente protesico, confortevole che facilita la **SOCIALITA’**, attraverso progetti e iniziative col territorio
- Attenzione alla sua **SALUTE**, senza trascurarne la **QUALITA’ DI VITA**



Centro Diurno Nucleo Santa Maria

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

La giornata è caratterizzata dalla continua relazione ospite-operatore ed è scandita da attività che si ripetono regolarmente durante la settimana. Per ogni ospite è

elaborato un progetto che, tenendo conto del suo passato, tende a mantenerlo orientato nel presente.



Numero posti: 20

Équipe: Geriatra, Psicologo, Terapista occupazionale, Operatori O.S.S., Infermiera dedicata, un Responsabile della conduzione del Centro.

ORGANIZZAZIONE

- attività di accoglienza: aggiornamento calendario, distribuzione cartellini nominativi.
- Pausa caffè con spuntino a metà mattinata
- Momento del pasto: igiene personale, preparazione dei tavoli, lettura e scelta del menù per il giorno successivo, pranzo, rigoverno delle stoviglie, igiene post prandiale.
- Momento di relax individuale
- Attività pomeridiane
- Pausa per la merenda
- Preparazione per il rientro a casa
- Colloquio con i famigliari

In base alla disponibilità di posti, è garantito un servizio di trasporto da e per il domicilio.

Date le caratteristiche dell'utenza, molto importante risulta lo scambio e la collaborazione con i famigliari, a tal proposito si è elaborata una specifica **“politica parenti”**. (v. *politica parenti*)



La ricerca della Qualità

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

In sintesi:

ELEMENTI STRUTTURALI

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

Inoltre, si garantisce:

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

ELEMENTI PARTECIPATIVI

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

A tal fine sono indirizzati i seguenti strumenti:

- **Questionari per il rilevamento della soddisfazione:** si tratta di questionari proposti ogni due anni agli Ospiti, ai Parenti dei medesimi, ai Dipendenti e ai Volontari dell'Ente. Ogni gruppo di persone ha un suo questionario dedicato. Requisito comune a tutti i questionari è l'assoluto anonimato; i dati emersi sono pubblicati successivamente con un'edizione speciale del Cerinotizie.
- **Monitoraggio continuo:** annualmente la Responsabile di Settore incontra i parenti, per un riscontro partecipato circa la qualità percepita dall'utente.
- **Reclami o suggerimenti:** chiunque abbia qualche reclamo o suggerimento è invitato a presentarlo attraverso una delle seguenti modalità:
 - compilazione e sottoscrizione del modulo reclami e suggerimenti, che è permanentemente esposto all'ingresso della Residenza. Il modulo può essere riposto nell'apposita cassetta chiamata "Bocca della Verità", anch'essa vicino all'ingresso della Residenza.
 - Lettera in carta semplice indirizzata ed inviata al Presidente del Cerino Zegna, o anche consegnata a mano
 - Segnalazione del disservizio o suggerimento, direttamente a voce o telefonicamente al Responsabile di Settore/Servizio o alla Direzione Generale.

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

ELEMENTI GESTIONALI

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

ELEMENTI FORMATIVI

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

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

ELEMENTI INFORMATIVI

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

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

STRUMENTI DI VERIFICA

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

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 alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti	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

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

❖ 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

Servizi residenziali (PRIVATI)

❖ Retta giornaliera	da € 90,00 die a € 92,00 die
❖ Presso il nucleo San Rocco (nucleo NAT specializzato per persone affette da demenze ed Alzheimer):	€ 110,00 die

Sono disponibili camere singole con supplemento € 5,00 die

Servizi aggiuntivi € 3,00 die

CDDCI

- UTENTI CON CONVENZIONE:	€ 36,80 die
- UTENTI PRIVATI: giornata 8,00 – 16,00	senza trasporto € 50,00 die
	con trasporto € 55,00 die

Per gli utenti in regime di convenzione: nel caso di assenze superiori ai 3 giorni, a partire dal quarto giorno, viene corrisposto l'80% della retta giornaliera;

Per gli utenti privati: la retta viene calcolata in base ai giorni effettivi di presenza. Essendo una retta anticipata, il conguaglio viene realizzato al mese successivo.

- Per utenti che richiedono un tempo prolungato di permanenza, comprensivo della cena in Struttura, è previsto un supplemento di € 10,00/die.
- Per utenti che richiedono una temporanea residenzialità in Struttura è prevista una tariffa supplementare di € 83,00/die.

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"

IBAN IT 33 Y 06085 44610 000010000839

presso BIVERBANCA Agenzia di Occhieppo Inferiore con la causale "retta mese di....."
da intestarsi a nome dell'Ospite.

Allegato C: LE AREE VERDI

L'area esterna al presidio è stata progettata tenendo in considerazione le funzioni particolari espletate all'interno.

Il fronte del fabbricato a nord ha una prevalente funzione di passaggio, è quasi totalmente pavimentato, ad eccezione di qualche aiuola verde ed è attrezzato con parcheggi, anche per disabili.

GIARDINO ALZHEIMER

Il GIARDINO RITROVATO è un'area verde appositamente progettata per promuovere e migliorare la salute e il benessere delle persone; è strutturato con percorsi sinuosi, a sagome circolari, con aiuole, gazebo, fontane e voliere, panchine per le soste e corrimano di appoggio. Tra gli arredi sono stati progettati, vasconi ed attrezzature per attività di orto-terapia i cui benefici si possono ottenere attraverso un'esperienza di tipo passivo (guardare il giardino, stare seduti in giardino) o un coinvolgimento attivo (giardinaggio, stimolazione cognitiva).

Molto spesso i fruitori di questi spazi non sono solo **gli anziani**, ma anche i loro **familiari**, che hanno un carico psicologico enorme da dover gestire, e gli **operatori** stessi.



CAVEDIO

Spazio interno a cielo libero, perimetrato da vetrate che si affacciano ai tre soggiorni di nucleo.

Oltre a migliorare l'illuminazione interna artificiale e la ventilazione, permette di mantenere l'orientamento al cambio stagionale.

Le aperture a vista con i nuclei permettono di utilizzarlo come spazio sicuro di wandering.



Allegato D: A CHI RIVOLGERSI

SERVIZIO ASSISTENZA ALLA PERSONA

RESP. Residenza Ines e Piera Capellaro: MICHELE DAMA (responsabilealzh@cerinozegna.it)

Presso sede di Occhieppo Inferiore:

Portineria e Centralino: 015-2593853

- *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: DARIO VERANI (direzionesanitaria@cerinozegna.it)

DIREZIONE MEDICA: MICHELE MAFFEO (direzionesanitaria@cerinozegna.it)

UFFICI

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

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

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

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

RESIDENZA INES E PIERA CAPELLARO

Via dei giovani, 9 – 13888 Mongrando (BI)

TEL 015-666128

Fondazione A. E. Cerino Zegna Impresa Sociale

Email: info@cerinozegna.it

Sito web: www.cerinozegna.it

P.IVA 01633420029

C.F. 81065890022