



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
P.IVA 01633420029
C.F.81065890022

Sede operativa:
via Dante Alighieri,
100/A
13836 Cossato

Tel 015 93702
residenzagallo@cerinozegna.it

info@cerinozegna.it
www.cerinozegna.it



Residenza GALLO
Cossato (BI)

CARTA DEI SERVIZI



LA STRUTTURA ADERISCE ALLA MISURA REGIONALE "BUONO RESIDENZIALITA'"

Sommario

Cos'è la Carta dei Servizi	3
Il Cerino Zegna e la sua missione	4
LA RESIDENZA GALLO DI COSSATO.....	6
LA STRUTTURA	8
I SERVIZI	10
MODALITÀ OPERATIVE	14
la ricerca della QUALITA'	17
LE RETTE	19

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

Diritti degli anziani non autosufficienti

1. Diritto alla vita ed all'identità personale intesa come rispetto globale del suo vissuto, delle sue esigenze ed aspirazioni
2. Diritto alla libertà: personale, di domicilio, di movimento, di corrispondenza, di pensiero, di professione religiosa, di opinioni politiche, affettiva e sessuale
3. Diritto all'informazione ed alla partecipazione
4. Diritto al nome, all'immagine, alla riservatezza, all'onore, alla reputazione
5. Diritto alla salute, 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 FAMILIARE e SOCIALE
- valorizzazione delle Risorse Umane operanti
- Incoraggiamento di ogni forma di Solidarietà Sociale e Volontariato nello spirito del Fondatore che ha voluto la propria opera fondata "coi criteri e norme della Piccola Casa di Provvidenza il Cottolengo di Torino" (Statuto Fondazione Cerino Zegna Impresa Sociale, art. 2).
- Impegno nella formazione, ricerca e diffusione e sensibilizzazione della cultura, dell'anzianità e dell'invecchiamento
- Incoraggiamento di sinergie per sviluppare nuovi servizi, con:

UGUAGLIANZA

EQUITÀ

INCLUSIONE

CONTINUITÀ

TRASPARENZA

LIBERTÀ

AUTODETERMINAZIONE

CODICE ETICO

L'Ente, nell'ambito della propria attività istituzionale oltre a rispettare, le leggi ed i regolamenti vigenti, intende osservare, i principi etici raccolti nel CODICE ETICO (DOC 15 Codice Etico REV 1 del 02-01-2019).

In tale ambito l'Ente richiama altresì i propri principi 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://icerinozegna.it/wp-content/uploads/CZ_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 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 Casa di Riposo GALLO negli anni '70



LA RESIDENZA GALLO DI COSSATO

Prima dell'attuale Casa di Riposo, l'assistenza agli anziani cossatesi era fornita dal Ricovero Parrocchiale "Vittorio Emanuele III", realizzato nel 1925 per iniziativa dell'allora Vicario don Antonio Pivano, con la cooperazione di benemeriti cittadini di Cossato.

Il Ricovero, di piccole dimensioni, sorgeva nelle adiacenze della casa parrocchiale.

Lo sviluppo notevole della città, polo industriale, di non secondaria importanza nel territorio biellese, rese ben presto inadeguato alle nuove emergenti esigenze il Ricovero Parrocchiale.

La famiglia Gallo, sensibile al problema, con munificenza di mezzi, fece erigere l'attuale struttura e nel 1961 ne fece donazione alla Chiesa Parrocchiale "Santa Maria Assunta" in Cossato.

Il Capo dello Stato ne autorizzò l'accettazione e il Presidente della Repubblica la eresse in Ente Morale nel mese di dicembre 1964, con la denominazione di "Casa di Riposo GALLO".

Nel 1965 venne inclusa nell'elenco delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza, ai sensi dell'art. 1 delle Legge 6972 / 1890.

L'atto costitutivo corrisponde all'atto di donazione rep. 10.263, fasc. 5292, registrato a Biella il 26/06/61, al n. 3958 e lo statuto originario, tuttora vigente, corrisponde a quello datato 29/04/1964, approvato con D.P.R. 19/12/1964.

La gestione della Casa di Riposo, fino al 1990, è stata prevalentemente religiosa, potendo contare sulla presenza di un buon numero di Suore.

Nel 1990, con il ritiro del personale religioso, la gestione è stata affidata a personale laico.

Nel 2020 la Fondazione è stata iscritta al n. 1465 del Registro delle Persone Giuridiche della Regione Piemonte.

Oggi la Residenza Gallo è retta dal Consiglio d'Amministrazione della Fondazione A. E. Cerino Zegna Impresa Sociale.



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.

Ubicazione

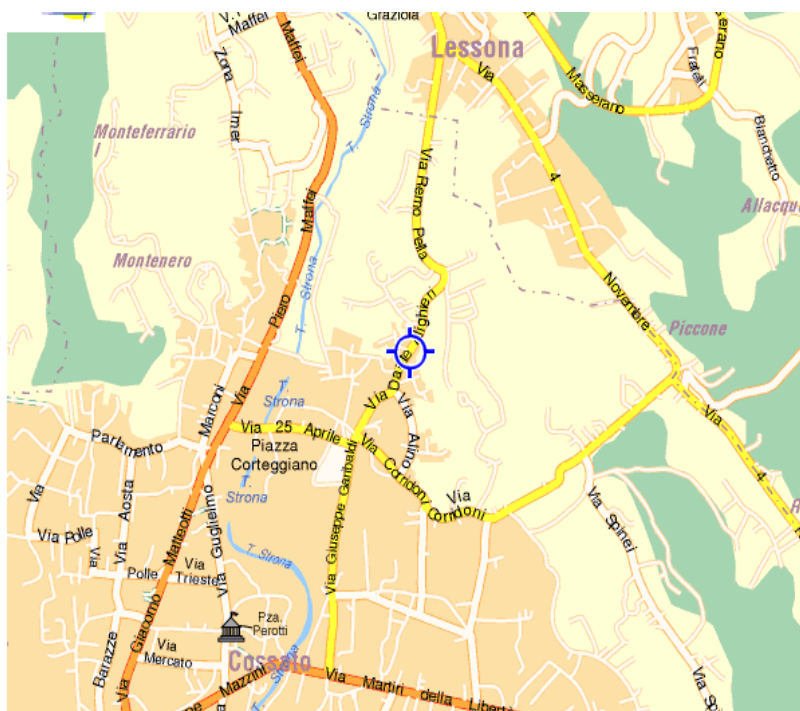
La Residenza Gallo è sita in Cossato (BI) in Via Dante Alighieri 100/A.

Una volta raggiunta Cossato, seguire le indicazioni per Lessona.

La Struttura è raggiungibile in auto con possibilità di parcheggio interno, tramite linea bus urbana.

Indicativamente gli orari di apertura ai visitatori sono i seguenti:

- dalle ore 9,00 alle ore 12,00
- dalle ore 14,00 alle ore 19,00



La Struttura, inoltre, dispone di un parco con alberi da frutto, piante e fiori e di un piccolo giardino accessibile anche alle carrozzine.

LA STRUTTURA

Sono presenti due tipologie di servizi residenziali:

☀ **R.A. *Residenza Assistenziale (autosufficienti e semi-autosufficienti)***

Si tratta di una residenza assistenziale preposta ad accogliere persone autosufficienti e parzialmente autosufficienti fornendo servizi di tipo alberghiero, specifici di carattere assistenziale, diretti a recuperare e ove possibile migliorare l'autosufficienza, di carattere ricreativo e/o culturale.

☀ **R.S.A. *Residenza Sanitaria Assistenziale (NON autosufficienti)***

E' un presidio residenziale a prevalente valenza sanitaria, destinato ad ospitare definitivamente o temporaneamente (ricoveri di sollievo) soggetti non-autosufficienti che per la loro gravità e dipendenza richiedendo un livello medio di assistenza sanitaria ed un livello alto di assistenza tutelare.

L'edificio sede della Struttura è strutturato su 5 piani:

- al **Pianterreno** si trovano l'Ufficio di Direzione e Segreteria, il locale Parrucchiera e Pedicure, il Soggiorno e la Sala da Pranzo del Reparto RA GIALLO, due bagni, i locali di Cucina; inoltre, la Struttura accoglie una *Cappella* per le celebrazioni religiose.
- al **Primo Piano** si trova il reparto RA GIALLO per 14 posti autosufficienti, con 10 camere da 2 posti letto ciascuna con bagno dedicato fornito di doccia. In questo Piano è ubicato il Locale del Personale di Reparto, la Palestra e una Sala caffè – lettura, fornita di libreria con diversi volumi a disposizione degli Ospiti e distributori automatici di bevande calde e fredde, acqua e snack, dove si svolgono attività di animazione.

La Palestra, dotata di lettino, scale, parallele, cyclette e stimolatori per tens, è idonea all'erogazione di servizi riabilitativi e di fisiokinesiterapia.



- al **Secondo Piano** si trova il reparto RSA VERDE per 20 posti non auto-sufficienti, con 10 camere tutte da 2 posti letto, 1 bagno dotato di doccia ogni 2 camere (4 posti letto), un Soggiorno / Sala da Pranzo. Sono inoltre qui ubicati, il Locale del Personale di Reparto, i locali di servizio (deposito biancheria pulita, deposito biancheria sporca, deposito carrozzine), 2 bagni visitatori, l'Infermeria e il Bagno Assistito.

- al **Terzo Piano** si trova il Reparto RSA AZZURRO, per persone non-autosufficienti, con nove camere tutte a due letti con bagno interno, il Soggiorno / Sala da pranzo, il Bagno assistito, 2 Bagni per visitatori, i locali per deposito biancheria.

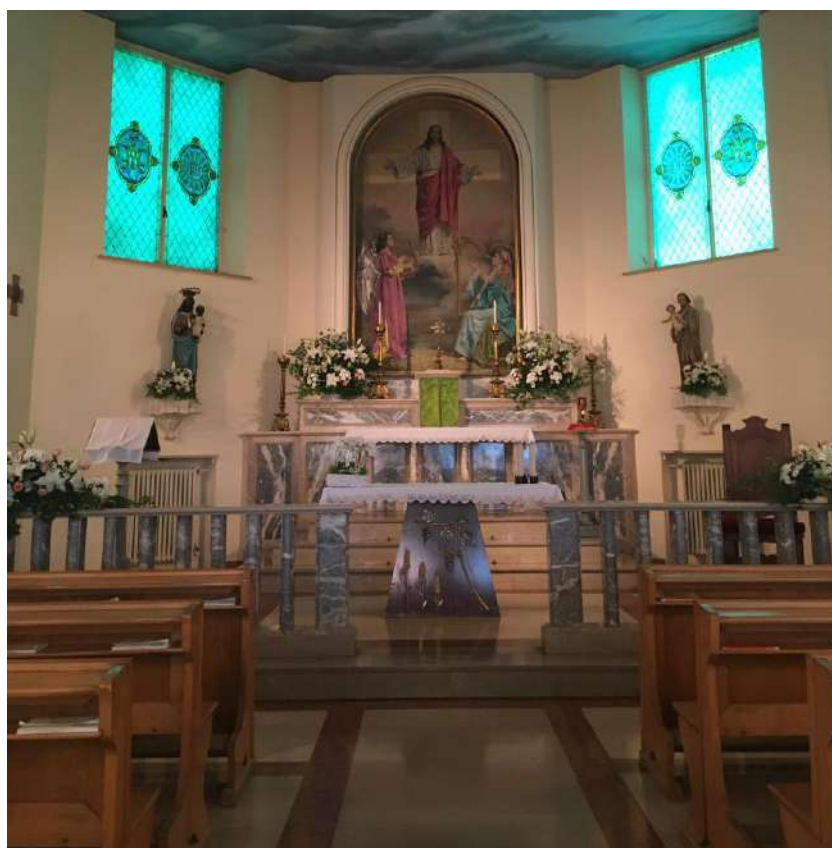
La Struttura possiede **l'Autorizzazione al funzionamento ed è Accreditata con Sistema Pubblico Regionale e con la ASL territoriale, come disposto dalla Determinazione n. 830 in data 10/07/2023, per**

- n° 22 pl Autorizzati RA
- n° 32 pl Autorizzati RSA di cui n° 22 pl Accreditati

Per usufruire della quota sanitaria, occorre rivolgersi alle assistenti sociali del Comune / Consorzio di residenza per avviare le pratiche di convenzionamento e l'inserimento nelle liste di attesa.

- al **Seminterrato** si trovano i locali di servizio quali lavanderia, stireria, magazzini, spogliatoi.

La Cappella



La Residenza Gallo garantisce prestazioni residenziali di tipo assistenziale, sanitario, alberghiero, culturale e ricreativo, volte sia al miglioramento che al mantenimento ed al recupero, compatibilmente con il progressivo aumento dell'età, della condizione psico-fisica degli Ospiti.

ASSISTENZA SANITARIA

- **Direttore Sanitario**, responsabile dell'andamento dell'assistenza sanitaria degli aspetti igienico-sanitari; del corretto funzionamento delle apparecchiature e attrezzature in ambito sanitario; del regolare approvvigionamento dei farmaci, presidi, protesi ed ausili; del coordinamento dell'equipe multidisciplinare e delle altre funzioni previste dalla DGR 45-4248 del 30.07.2012, è presente nei giorni di martedì e sabato dalle 14.00 alle 16.00.
- **Medici di Medicina Generale**, presenti su chiamata e negli orari concordati;
- **Servizio Infermieristico**, erogato da Infermieri iscritti ad Albo Professionale presenti dalle 06.00 alle 20.00, è inoltre garantito un servizio di guardia/reperibilità infermieristica notturna telefonica dalle ore 22.00 alle ore 06.00, come previsto da vigente normativa sulla base delle esigenze Assistenziali degli Ospiti. Gli ambiti operativi del personale infermieristico includono la partecipazione attiva alla stesura del P.A.I., l'accoglienza del nuovo Ospite, collaborazione nella valutazione delle condizioni fisiche e generali dell'Ospite, controllo delle infezioni, prevenzione e cura delle lesioni cutanee, gestione dell'ambulatorio della struttura e dei farmaci, comprese le responsabilità ad essa collegate, assistenza al medico di base in visita ai suoi pazienti, gestione delle visite sanitarie esterne e degli accertamenti diagnostici, nonché delle attività tipiche della professione infermieristica.

ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA

- **Responsabile/Direttore di Struttura**

Daniela Mancuso, presente in Struttura nelle giornate di lunedì (pomeriggio), mercoledì e venerdì.

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

Al Direttore, in possesso dei titoli professionali idonei, pervengono le Domande di Ammissione e si occupa dell'inserimento dell'Ospite in Struttura o dell'eventuale inserimento in lista di attesa.

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.

Alla Direzione è, inoltre, affidata l'organizzazione dei servizi, la gestione dei rapporti con le ditte appaltatrici che erogano i servizi sociosanitari, la rappresentanza della Residenza Gallo.

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



Gli operatori sono dotati di qualifica professionale OSS (Operatori Socio Sanitari) dipendenti della Fondazione Cerino Zegna Impresa Sociale, gestore di tutti i servizi ad esclusione della ristorazione e della lavanderia piana.

A questo servizio 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 OSS contribuiscono all'attuazione del piano assistenziale-terapeutico-riabilitativo individuale, stabilito per ogni singolo ospite collaborando con le diverse figure professionali presenti.



- **Servizio Fisioterapico** è erogato da due Fisioterapiste, presenti in Struttura il lunedì – mercoledì e venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00

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.

Essa 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.

- **Animazione**, gli animatori sono presenti in Struttura dal lunedì al venerdì ad esclusione del mercoledì.

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".

Tale servizio, che prevede stimolazione mentale, attività manuali, iniziative di socializzazione e relazione, è affidato ad un animatore professionale esterno. Sono previste attività settimanali quali:

ATTIVITA' PROPOSTE AGLI OSPITI

	MATTINO	POMERIGGIO
LUNEDI'	Attività psico-motoria (3°/4°P a settimane alterne)	Musicoterapia Progetto " Memorie Sonore "
MARTEDI'	Celebrazione S. Messa presso la Cappella della struttura	Stimolazione cognitiva orale di gruppo (4° P o saletta piano terra)
GIOVEDI'	Lettura a voce alta del libro (2°P - palestra)	Laboratorio creativo-manuale con ascolto musicale (4°P)
VENEDI'	Stimolazione cognitiva carta-matita in piccolo gruppo/individuale (saletta piano terra)	Gioco della tombola (3° o 4°P)

SERVIZI ALBERGHIERI

▪ Ristorazione



La cucina è gestita da personale esterno: una Cuoca diplomata Scuola Alberghiera e due Aiuto Cuochi.

Il servizio si occupa dell'intero processo di ristorazione, dall'approvvigionamento degli alimenti, al controllo degli alimenti in accettazione e durante la conservazione degli alimenti in Struttura, alla preparazione dei pasti, all'applicazione e al rispetto delle norme H.A.C.C.P. (Hazard Analysis Critical Control Points = Analisi dei rischi e controllo dei punti critici) prescritte dalle vigenti normative.

Il vitto è preparato e distribuito sulla base di una tabella mensile dei pasti predisposta con la collaborazione di un dietologo e approvato dall'ASL BI di Biella, sulla base di un menu settimanale di 4 settimane con stagionalità primavera/estate e autunno/inverno, tenendo sempre in considerazione le preferenze degli Ospiti. All'occorrenza, vengono seguite diete particolari legate alla condizione temporaneo o patologica del singolo Ospite.

▪ Lavanderia e Stireria

La biancheria degli ospiti è gestita esternamente: il servizio assicura il lavaggio e la stiratura degli indumenti, ad esclusione dei capi delicati pregiati (ad esempio lana, cashemere, mohair, ecc...) e di tutti quelli che in accordo con i Familiari, vengono da loro ritirati e gestiti. Tutti gli abiti e la biancheria personale degli Ospiti debbono essere preventivamente cifrati con etichette acquistate dal familiare.



La biancheria piana è gestita esternamente e ne comprende il lavaggio e stiratura.

▪ 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 in appalto ai dipendenti della Fondazione Cerino Zegna Impresa Sociale che garantisce il rispetto delle norme igienico, seguendo un protocollo preciso di pulizie e sanificazioni giornaliere, oltre che un risanamento di fondo semestrale.

▪ **Manutenzione**

Il servizio di Manutenzione ordinaria è affidato in appalto ai dipendenti della Fondazione Cerino Zegna Impresa Sociale: prevede la manutenzione, sia programmata che urgente, di strutture, impianti, attrezzature e macchinari.

ALTRI SERVIZI

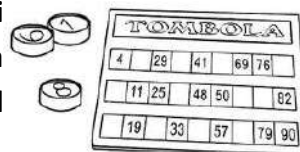
▪ **Assistenza Religiosa** è offerta dalla Parrocchia S. M. Assunta di Cossato e dai Frati Cappuccini del Convento della Speranza di Cossato. La nostra Casa è da sempre legata al culto della religione cattolica, tanto che la Famiglia Gallo che la istituì, prevede nello Statuto che il Presidente fosse il Parroco della Parrocchia S.M. Assunta di Cossato e così è tutt'ora.



Nella Cappella interna possono essere previsti la celebrazione SS. Messa, la recita del Rosario e il rito funebre, nonché l'assistenza del morente, il tutto nel rispetto della fede e credo di ciascuno.

▪ **Volontariato**

La Fondazione Casa di Riposo Gallo riceve il prezioso aiuto dei **Volontari** dell'Associazione Biellese Volontariato sede di Cossato e della Parrocchia S.M. Assunta di Cossato e San Vincenzo, dell'AUSER sezione di Cossato nel rispetto delle attuali prescrizioni di legge.



I volontari offrono il loro supporto e la compagnia agli Ospiti, in collaborazione con il personale OSS e l'animatrice della struttura.

INOLTRE A PAGAMENTO

- **Servizio di Parrucchiera**, viene svolto da parrucchiere esterne, 1 volta alla settimana a tariffe agevolate (giorni, orari e tariffe sono esposti all'interno della struttura) ed è libera scelta dell'Ospite e/o dei Familiari decidere se e quando rivolgersi. Per gli Ospiti convenzionati con il SSR il servizio viene erogato come da DGR n. 45-4248 del 30/07/2012 e s.m.i., ossia un taglio e piega gratuiti da effettuarsi una volta al mese.
- **Servizio di Pedicure**, anch'esso erogato da Estetiste esterne, è svolto a chiamata. Per gli Ospiti convenzionati con il SSR il servizio viene erogato come da DGR n. 45-4248 del 30/07/2012 e s.m.i., ossia un taglio e piega gratuiti da effettuarsi una volta al mese.
- **Servizio di trasporto** verso ospedale e ambulatori, si utilizza il Servizio di trasporto a pagamento, il cui costo NON è compreso nella retta mensile.
- **Distributori automatici** di bevande calde, bevande fredde e snack sono presenti nel salone del Piano Terra.
In ogni piano è presente un distributore di acqua.



MODALITÀ OPERATIVE

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.

Tale modalità progettuale, partendo dalla valutazione multidimensionale dell'Ospite, stabilisce obiettivi personalizzati, le azioni da intraprendere per raggiungerli e si completa con indicatori misurabili di monitoraggio e verifica.

Partecipano al gruppo diverse figure professionali: la Responsabile, il Direttore Sanitario, l'OSS, il Medico di Medicina Generale, lo Psicologo, l'Infermiere, il Fisioterapista e l'Animatore.

Il PAI, una volta realizzato, viene condiviso con tutte le figure professionali per l'attuazione delle strategie per il raggiungimento degli obiettivi.

Inoltre, il PAI viene portato all'attenzione dell'Ospite stesso e/o dei suoi familiari 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.

Giornata "tipo"

- *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 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.

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.

Accoglienza

La **Domanda di Ammissione** può essere ritirata direttamente presso la Residenza Gallo oppure inviata tramite e-mail a seguito di richiesta all'indirizzo accoglienza@cerinozegna.it; la Domanda di Ammissione è corredata di alcune schede/certificati da sottoporre e far compilare al Medico Curante, da alcune parti compilabili dai familiari.

Al momento della disponibilità di un posto (contestuale alla consegna della Domanda di Ammissione, oppure successivo), Ospite/Familiari saranno contattati telefonicamente per accordarsi sull'ingresso e le procedure da attuare (eventuali tamponi, isolamenti, visite).

A seguito di valutazione dell'Intensità Assistenziale, l'Ospite e/o i Familiari vengono informati dei successivi adempimenti (firma del Contratto di Ospitalità, pagamenti, ulteriori documenti da consegnare, etc.).

L'ingresso in Struttura può essere preceduto da una **visita presso il domicilio** del nuovo Ospite, allo scopo di raccogliere alcune informazioni circa abitudini e preferenze dell'Ospite, che agevolano l'inserimento nella nuova dimora.

Il giorno dell'accoglienza, l'Ospite ed i Familiari:

- vengono presentati al personale della struttura, agli altri Ospiti e alle persone che frequentano la struttura;
- vengono accompagnati nella camera assegnata;
- prendono visione degli spazi comuni per prendere confidenza con il nuovo ambiente.

Nel corso dei primi giorni, ai Familiari viene proposto di pranzare e di trascorrere la giornata con i loro cari, esperienza che possono ripetere ogni qualvolta lo desiderino semplicemente comunicandolo in Segreteria/Direzione.

Dimissione

Il contratto di residenzialità presso la Struttura può essere rescisso per:

- volontà propria dell'ospite
- comprovata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole di convivenza
- grave inosservanza delle norme che regolano la vita della Casa di Riposo
- morosità nel pagamento della retta mensile, reiterata e senza giusto motivo

Ulteriori regole sono specificate nel Regolamento di Struttura consegnato al momento dell'Ingresso.

Al momento della dimissione, all'Ospite e/o ai Familiari vengono consegnati i documenti personali ed amministrativi dell'Ospite stesso, copia della documentazione sanitaria e tutti gli eventuali oggetti precedentemente affidati in custodia.

Le modalità di dimissioni sono concordate con la Famiglia.

Per gli Ospiti in regime privato è richiesto un preavviso di almeno 15 giorni, da comunicarsi in

forma scritta: tale periodo di preavviso prevede il pagamento della retta giornaliera. Il mancato preavviso comporterà il pagamento di un'intera mensilità.

Decesso

In caso di **decesso**, la Struttura provvede a tutte le incombenze previste dalle vigenti disposizioni di legge, mentre ogni decisione riguardo l'impresa funebre è di spettanza esclusiva dei Familiari.

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 Regolamento UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati", i dati 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 all'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.

la ricerca della QUALITA'

La Residenza GALLO persegue il miglioramento continuo della qualità dei servizi prestati e, quindi, della soddisfazione di Ospiti, Familiari e stakeholder in generale.

Per raggiungere tali risultati, si pone come obiettivi prioritari:

- erogazione dei servizi che rispondano ai bisogni degli Ospiti;
- progettazione e implementazione di nuovi servizi in relazione ai mutamenti dei bisogni del cittadino;
- approvvigionamento di beni e servizi presso Fornitori idonei a garantire la qualità richiesta;
- formazione continua del Personale, sia interno che esterno;
- monitoraggio della soddisfazione di Ospiti e Familiari;
- facilitazione dell'integrazione con i servizi del territorio.

STRUMENTI DEL SISTEMA QUALITA'

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 della Casa Gallo 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 Familiare / Ospite** è lo strumento principale utilizzato dalla Casa di Riposo Gallo per raccogliere le informazioni e le valutazioni sul modo in cui la Struttura ha adempiuto ad appagare i bisogni e le aspettative degli Ospiti/Familiari.

Sul modulo stesso è stato predisposto uno spazio per la segnalazione di suggerimenti.

Il Questionario Soddisfazione è destinato a due tipologie di "clienti": i **Familiari** degli Ospiti e gli **Ospiti** stessi; la seconda tipologia è a sua volta suddivisa secondo i **diversi reparti** della Struttura. Tale suddivisione permette una migliore analisi delle opinioni espresse poiché più mirata sulle caratteristiche dell'Ospite.

- **Verbale Reclamo** ha lo scopo di facilitare l'Ospite e/o il Familiare, nell'esprimere eventuali lamentele, attraverso la compilazione dei campi che richiamano le informazioni essenziali alla comprensione del problema.

E' stata predisposta (all'esterno dell'Ufficio Segreteria) una "Cassetta" in cui l'Ospite e/o Familiare può lasciare il Questionario Soddisfazione Cliente e il Verbale Reclamo; nello stesso luogo sono anche disponibili copie degli stessi moduli.

La Segreteria e la Direzione provvederanno all'analisi delle valutazioni riguardanti la

soddisfazione di Ospiti e Familiari ed all'analisi delle lamentele ricevute per stabilire le modalità per porvi rimedio.

Elementi Gestionali

- **Riunioni di lavoro e lavoro d'équipe:** ogni figura professionale 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.

Elementi Formativi

La 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.
- **Visite e scambi:** organizzare ed accogliere visite guidate e spazi di formazione per studenti e personale di altre case di riposo o enti di formazione.

Elementi Informativi

La struttura 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.
- **Sito web:** per una disponibilità immediata ed un aggiornamento costante di informazioni riguardanti l'Ente

Strumenti Di Verifica

- **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 sociosanitari 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

LE RETTE

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:	€ 50,34 die
▪ Persone ad alta intensità livello incrementato	€ 54,91 die

Servizi residenziali (PRIVATI)

▪ Privato in Residenzialità Alberghiera	€ 70,00/die
▪ Privato	da € 90,00 a 92,00 die
▪ privato temporaneo riabilitativo	€ 92,00/die

Sono disponibili camere singole con supplemento € 5,00 die
Servizi aggiuntivi € 3,00 die

Eventuali variazioni saranno comunicate agli Ospiti e/o Familiare Garante, tramite lettera.

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.

A CHI RIVOLGERSI

Portineria e Centralino: 015- 93702

- *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 (segreteria@cerinozegna.it)

DIREZIONE SANITARIA:

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

SERVIZIO ASSISTENZA ALLA PERSONA

RESPONSABILE: DANIELA MANCUSO (amb_responsabile@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, Silvia Vaglio (accoglienza@cerinozegna.it)

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

RESIDENZA GALLO

Sede Via Dante Alighieri 100/A - 13836 Cossato (BI)

TEL 015- 93702

Email: info@cerinozegna.it

Sito web: www.cerinozegna.it

P.IVA 01633420029

C.F. 81065890022

Diritti e doveri dell'anziano

La persona ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.