

# DOPPIA CERTIFICAZIONE

## Centro S. Margherita tra qualità e sicurezza

É IL PRIMO CENTRO SERVIZI PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI IN ITALIA AD AVERE OTTENUTO LA DOPPIA CERTIFICAZIONE: PER LA QUALITÀ E PER LA SICUREZZA. E SI TROVA A FOS-SALTA DI PORTOGRUARO. QUESTO IL TRAGUARDO RECENTEMENTE RAGGIUNTO DALLA RESIDENZA SANTA MARGHERITA, ACCREDITATA DALLA REGIONE VENETO, CHE CONTA 140 RESIDENTI E CHE, OLTRE ALLA SEZIONE PER STATI VEGETATIVI, OSPITA ANCHE UN CENTRO ALL'AVANGUARDIA PER L'ASSISTENZA AI MALATI DI ALZHEIMER.

**UN** percorso lungo, quello delle certificazioni, che ha impegnato tutto il personale della struttura. Sono 130 i dipendenti coinvolti in una vera e propria rivoluzione costruttiva che ha puntato al benessere dell'ospite e del lavoratore. Inizialmente è stata rivista completamente l'organizzazione attraverso il coinvolgimento di tutte le figure professionali: sono stati definiti i ruoli con relativi mansionari e competenze, sono stati rivisti i processi ottimizzando le risorse impiegate e standardizzando le procedure di lavoro non solo in ambito socio-sanitario, ma anche in ambito alberghiero considerando che tutti i servizi sono interni, monitorando oltre alle risorse umane anche tutti gli impianti, attrezzature, strumenti e apparecchiature.

Gli stakeholders (ASL e fornitori compresi) sono oggetto di indagine periodica per conoscerne il punto di vista rispetto ai servizi erogati. Emergono sempre spunti di notevole interesse che hanno portato anche all'instaurarsi di rapporti di partnership.

In questo percorso di miglioramento continuo,



*Un prestigioso traguardo per la residenza di Fossalta di Portogruaro*

dopo alcuni anni di gestione cartacea, la Direzione ha ritenuto opportuno trasferire i dati su supporto informatico così da poter velocemente tracciare tutte le attività in partnership con rinomate softwarehouse di settore; Nord Est Systems (Qualibus) per la gestione del Sistema integrato Qualità-Sicurezza-Ambiente-Etica e Softwareuno Ins (Cartella Utente Web) per la gestione dei processi riguardanti l'ospite durante il soggiorno.

A distanza quindi di otto anni dalla certificazione Qualità rilasciata dall'organismo di certificazione Bureau Veritas e, con la certezza che dopo tanto



tempo quanto previsto dal sistema è entrato nella quotidianità di ciascuna professionalità, si è reso opportuno approfondire il tema "sicurezza negli ambienti e luoghi di lavoro" sulla spinta anche dell'entrata in vigore del D. Lgs 81/2008.

Adempiendo agli obblighi normativi e accostandosi alla norma internazionale OHSAS 18001, ci si è reso conto dell'importanza di sensibilizzare i dipendenti rispetto ai rischi rilevati non solo strettamente legati alla realtà lavorativa (movimentazione manuale dei carichi, rischio biologico, rischio chimico, rischio elettrico, uso videoterminali, tutela lavoratrici madri...), ma anche agli eventi importanti che potrebbero accadere (antincendio, terremoto, inondazione...). Per questo sono stati prima valutati i rischi mediante analisi accurata da parte di esperti esterni, quindi sono stati avviati corsi di formazione in aula e addestramenti pratici fornendo i DPI necessari ad assicurare le migliori condizioni di lavoro.

Sono stati informati dei rischi presenti anche i fornitori di prodotti e servizi che frequentano abitualmente la struttura, mentre vengono di volta in volta informati coloro che occasionalmente entrano nella realtà della Residenza.

#### **L'integrazione dei Sistemi**

Non è più distinto il Sistema Qualità dal Sistema Sicurezza, ma si è giunti all'ovvia conclusione di integrare i Sistemi: non solo un unico manuale, ma le procedure ed i protocolli sono stati rivisti tenendo

conto anche degli aspetti sicurezza. Gli stessi indicatori sono stati integrati per essere maggiormente utili a valutare periodicamente il miglioramento delle prestazioni offerte al fine di pianificare sulla base dei dati raccolti/statistiche le attività a breve e lungo termine.

"Nel primo caso, con la certificazione di qualità Iso 9001, l'obiettivo è stato quello di migliorare la qualità dei servizi all'ospite, nel secondo caso invece - spiega Bertrand Barut, direttore della Residenza Santa Margherita - con la certificazione per sicurezza Ohsas 18001 l'attenzione si è concentrata sui lavoratori al fine di creare un ambiente in cui operare in modo efficiente e sicuro".

Due traguardi importantissimi per chi opera nel settore dell'accoglienza e dell'assistenza agli anziani e "indispensabili - sottolinea ancora il direttore - specie in un ambiente di lavoro delicato come il nostro, perché è evidente che operare con professionalità, efficacia e efficienza diventa prioritario".

#### **La formazione del personale**

L'ottenimento della doppia certificazione costituisce un impegno continuo per la Residenza Santa Margherita, per la quale si attiva la formazione costante del personale già inserito e dei neoassunti, indispensabile per motivare l'operatore nel suo lavoro all'interno dell'organizzazione. Ancora, sul fronte del controllo dell'efficienza della struttura, mensilmente vengono analizzati gli indicatori di qualità e di sicurezza; annualmente, grazie ad u-

**Formazione  
continua  
per il personale,  
indispensabile  
a motivare  
gli operatori**



na mappatura dettagliata dei dati raccolti, si arriva a definire gli obiettivi per il futuro. Un monitoraggio regolare, dunque, a 360 gradi, che garantisce la qualità della vita dell'ospite e del dipendente, e che fa della Residenza Santa Margherita un modello di accoglienza.

Un'organizzazione con lo sguardo al futuro che già vent'anni fa nacque come pionieristica. A cominciare dalla progettazione. "Abbandonando l'idea della struttura sanitaria per anziani, ci si è indirizzati verso il concetto di albergo che ospitasse garantendo un servizio socio-assistenziale e sanitario - prosegue il direttore -. Ecco quindi che l'ospite non viene più considerato come malato, bensì come persona che risiede in una struttura ricettiva".

Era il 1992 e l'idea era assolutamente innovativa; e oggi, a distanza di quasi un ventennio, continua ad essere una struttura all'avanguardia. Dal punto di vista ambientale la Residenza Santa Margherita si trova immersa in un ampio parco alberato su cui si aprono grandi vetrate, per uno sviluppo totale di quasi due ettari, attrezzato con percorsi pedonali e spazi coperti, utilizzato anche per la realizzazione di progetti di integrazione tra gli ospiti e gli alunni della vicina scuola elementare.

La struttura ha le caratteristiche di un albergo, dove sono state abbattute tutte le barriere architettoniche. E' stata edificata applicando i più recenti principi dell'edilizia residenziale, utilizzando gli accorgimenti forniti oggi dalla tecnica elettronica affinché controlli, vigilanza e tempestività d'interventi siano facilitati e possibili ad ogni ora del giorno e della notte. Sostanziosi automatismi presiedono al funzionamento degli impianti tecnologici, dando garanzia di buona continuità e qualità dei servizi.

Gli ambienti interni presentano ampi spazi nelle camere da letto, nei bagni e nei locali comuni per il soggiorno e zona bar; vi è disponibilità di una vasta biblioteca, rallegrata dal camino, di una sala da pranzo luminosa, di una palestra per la rieducazione motoria.

La struttura è in grado di ricevere 96 ospiti non autosufficienti, 24 ospiti nel nucleo RSA, 10 ospiti nella sezione ad Alta Protezione Alzheimer, 10 pazienti nella sezione per Stati Vegetativi, ripartiti in 24 camere singole e 58 camere doppie, con tempi di attesa che variano da pochi giorni a qualche settimana.

Diverse figure professionali operano in struttura



dando il proprio contributo per costruire la progettualità sull'ospite: medici di medicina generale, infermieri, psicologo, educatori, logopedista, fisioterapista e operatori addetti all'assistenza. Gli interventi multi-professionali sono definiti in sede di Unità Operativa Interna, partendo dalla conoscenza della biografia dell'ospite e dalle valutazioni che ciascun professionista rileva dopo un periodo di osservazione. Gli obiettivi sono condivisi e verificati periodicamente dal settore di riferimento: sanitario, sociale e riabilitativo.

### **Ospiti e familiari**

La comunicazione tra le figure professionali è resa efficiente in termini di tempo e possibilità di condivisione grazie all'informatizzazione delle consegne e della documentazione, che permette di accedere in ogni momento alla conoscenza della situazione dell'ospite. Tale sistema migliora anche la comunicazione ai familiari riguardo la vita dell'ospite all'interno della struttura.

Particolare attenzione, poi, viene posta alla formazione degli operatori, affinché acquisiscano una capacità di relazione e di aiuto adeguata e riferita alle diverse condizioni dell'anziano: problematiche inerenti all'accettazione di una nuova condizione di non auto-sufficienza, a stati di demenza o a difficoltà riferite ad una patologia mentale. Agli operatori è richiesto di sviluppare una certa capacità di osservazione del comportamento problematico manifestato dalla persona, che spesso sottende un disagio non ancora compreso.

### ***Le caratteristiche funzionali e le "eccellenze" della struttura***

Per sottolineare l'importanza attribuita all'osservazione dell'operatore, è stato inserito il sistema del tutoraggio, in cui ad ogni assistente è affidato un ospite di cui egli riporta nelle consegne delle informazioni più dettagliate e funzionali alla definizione del piano assistenziale.

E' fortemente positivo per gli anziani vivere in un ambiente accogliente in cui trascorrere le giornate nella tranquillità e nella sicurezza, coscienti del fatto che non si è mai soli. La volontà di garantire agli ospiti senso di familiarità e sicurezza è mantenuta dalla Direzione della Residenza attraverso la decisione di non ricorrere all'esternalizzazione dei servizi. Infatti, le figure interne della struttura quali addette alle pulizie, lavanderia, cucina, manutenzione, cameriere, operano in modo flessibile per rispondere alle esigenze personali di ciascun ospite, con l'obiettivo di rendere il contesto di vita più familiare.

Una struttura perfettamente in armonia con la mission a cui la Residenza si ispira, ovvero ai principi sanciti dall'Assemblea Mondiale sui problemi della Condizione Anziana, nel documento programmatico "Progetto Obiettivo Tutela e Salute dell'Anziano" e che così si esprime: "Ogni volta che il ricovero in un istituto è necessario ed inevitabile per l'anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto della dignità umana,

la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'anziano".

Riferimenti fondamentali che guidano l'organizzazione in ogni momento della giornata.

### **L'ospitalità e l'assistenza dedicata alle persone affette da Alzheimer**

Opera decennale con aspetti di notevole innovazione, strutturata in un reparto di 14 posti letto. E' questo il Nucleo dedicato ai malati di Alzheimer presso la Residenza Santa Margherita che festeggia oggi i dieci anni dall'apertura.

All'interno del reparto è stato possibile individuare una Sezione ad Alta Protezione Alzheimer (S.a.p.a) dando sostegno a 10 persone che, per il livello cognitivo e per la presenza di significative alterazioni comportamentali, non trovano risposta assistenziale adeguata nell'intervento domiciliare, necessitando di una struttura con requisiti ambientali specifici e con personale formato a sostenere i programmi di cura secondo gli standard regionali.

L'ambiente del Nucleo Alzheimer è a tutti gli effetti protesico, secondo quanto disposto dal modello americano Gentle Care, cioè funzionale a compensare i deficit e allo stesso tempo garantisce all'anziano il mantenimento delle abilità residue in condizioni di sicurezza. Un sistema tvcc di supervisione appositamente sviluppato consente un monitoraggio discreto e continuo del comportamento della persona.

### ***Festeggia i 10 anni il Nucleo per chi è affetto da Alzheimer***



Gli ambienti presentano tinte riposanti secondo quanto definito in materia di uso terapeutico dei colori, con illuminazione adeguata per garantire la sicurezza ai pazienti durante il vagabondaggio nell'arco continuo delle 24 ore. Di notte, nelle stanze una sequenza di rilevamento segnala i movimenti della persona attivando di conseguenza una illuminazione graduale che poi si ripristina allo stato iniziale.

Spazi verdi protetti sullo stesso piano dell'area abitativa sono liberamente accessibili dagli ospiti. Le camere da letto sono personalizzabili con oggetti portati da casa, ogni due camere vi è la disponibilità un bagno, ma ad uso esclusivo sempre di una sola stanza, grazie ad un controllo elettronico dell'accesso al bagno.

La zona pranzo sembra la cucina di casa, ha funzione "terapeutica", perché concepita per far partecipare il malato alla preparazione di cibi senza rischi.

La famiglia viene indotta ad adattarsi all'organizzazione del reparto in modo familiare, coinvolgendola nella giornata di vita dell'ospite in assenza di rigida strutturazione di orari, poichè le attività assistenziali e animative sono svolte in relazione alla disponibilità della persona e non in base all'esigenze dell'organizzazione.

Tutti gli interventi non farmacologici di musicoterapia, stimolazione sensoriale, attività motorie e di riattivazione della memoria procedurale, attività basate sulla reminescenza e metodo validation, sono calate sulla conoscenza biografica della persona, e la collaborazione della famiglia è ritenuta preziosa.

### **La terapia della bambola**

Poiché la Residenza Santa Margherita è sempre attenta a conoscere e a concretizzare nuove esperienze positive, quest'anno partecipa ad un progetto sperimentale della durata di un anno sotto la guida del dott. Ivo Cilesi, psicoterapeuta esperto di terapie non farmacologiche e consulente all'Università di Goteborg in Svezia.

Tale sperimentazione prevede l'utilizzo della "terapia con la bambola", come approccio non farmacologico alle persone affette da demenza che presentano particolari disturbi quali ansia, agitazione, vagabondaggio, apatia, patologie del sonno, depressione.

Per questo vengono utilizzate bambole empatiche,



*Le bambole  
per stimolare  
relazioni  
e affettività*

realizzate con caratteristiche particolari e tali da stimolare la relazione e l'affettività.

La terapia favorisce le relazioni tattili ed affettive attraverso l'accudimento della bambola. Il primo periodo di osservazione è iniziato il 28 marzo 2011, quando ad otto anziani della struttura, scelti dall'équipe in base a criteri definiti, è stata consegnata la bambola. Fin da subito si è manifestato un attivo coinvolgimento da parte degli operatori assistenziali, precedentemente formati, a conferma dei dati della letteratura in materia secondo cui tale gioco agevola lo svolgimento delle attività quali igiene, somministrazione di pasti e farmaci, accompagnamento a letto.

Presso il Nucleo Alzheimer è stata realizzata nel mese di ottobre una nursery per la terapia con la bambola arredata con mobili IKEA, partner del progetto assieme alla JOYK, e composta da lettini, fasciatoio, seggioloni. La stanza è diventata pertanto luogo privilegiato in cui svolgere l'attività con la bambola.