

# Un modello sempre all'avanguardia per l'assistenza agli anziani

Le crescenti esigenze socio-sanitarie relative alla terza età, aprono al settore dell'assistenza nuove prospettive di crescita basate su un concetto di 'ospitalità' vicino al modello alberghiero. Ne parliamo con Bertrand Barut, direttore della residenza Santa Margherita

Erika Facciolla

La terza età rappresenta una fase delicata e complessa nella vita, la cui 'gestione' è spesso affidata a strutture specializzate che hanno il compito di garantire all'anziano un soggiorno sereno e sicuro sia dal punto di vista sociale che terapeutico. Per queste ragioni è sempre più necessario superare il tradizionale concetto di "casa di riposo" e approdare a nuove formule dell'attività di cura che per qualità del servizio e vivibilità degli ambienti, riescano a far sentire ogni paziente un "ospite" sempre gradito. La Residenza Santa Margherita di Fossalta di Portogruaro, in tal senso, rappresenta da anni un'eccellenza del settore. Un modello pionieristico il cui valore è stato riconosciuto e sancito da importanti certificazioni ottenute per la qualità dei servizi offerti secondo la norma ISO 9001 e per la sicurezza degli ambienti e luoghi di lavoro in riferimento alla

norma OHSAS 18001. La Residenza Santa Margherita, infatti, è un centro di servizi con caratteristiche strutturali e organizzative assimilabili ad un vero e proprio albergo, priva di barriere architettoniche. «Attraverso l'applicazione dei più moderni principi dell'edilizia residenziale e dell'elettronica – sottolinea il direttore Bertrand Barut – si è edificato un complesso residenziale in grado di garantire controlli, vigilanza e tempestività d'intervento».

**Quali sono gli accorgimenti adottati nella progettazione degli ambienti?**

«Abbiamo pensato di dotare ogni ambiente di ampi spazi nelle camere da letto, nei bagni e nei locali comuni: è nata così una grande biblioteca, aree dedicate al soggiorno e bar di notevoli dimensioni e funzionalità. L'intento di rendere gradevole gli spazi si palesa anche nella sala da pranzo e nelle vetrate che aprono sul parco che circonda la residenza. A completamento della struttura è stata creata una palestra attrezzata per la rieducazione motoria».

**Dal punto di vista logistico, quanti ospiti è in grado di accogliere e gestire?**

«La nostra residenza è in grado di ricevere complessivamente 140 Ospiti di cui 96 non autosufficienti; 24 nucleo RSA; dieci nella sezione ad alta protezione Alzheimer; dieci nella sezione per stati vegetativi, con tempi di attesa che variano da pochi giorni a qualche settimana».

**In cosa consiste la mission della Residenza Santa Margherita?**



A sinistra, il dottor Bertrand Barut, direttore della Residenza Santa Margherita di Villanova di Fossalta di Portogruaro (VE) insieme alla responsabile gestione qualità e sicurezza, Silvia Battiston

«La Residenza Santa Margherita nasce dalla volontà di garantire una terza età serena e piacevole. L'obiettivo è dare un'accoglienza familiare e sicura a tutti i nostri ospiti, garantendo loro la possibilità di non essere mai soli».

**In quest'ottica, la qualità del servizio prestato da ogni operatore diventa fondamentale. Come si traduce tale impegno nella quotidianità?**

«Sin dai gesti più piccoli e semplici, come il "buongiorno" offerto in maniera sorridente dai nostri operatori socio sanitari o l'interesse a condividere con l'anziano pensieri e stati d'animo. Rispetto, pazienza e cortesia diventano caratteristiche predominanti e imprescindibili». Grazie alla certificazione qualità sono state standardizzate le modalità operative per garantire costantemente un intervento certo e sicuro.

**Quali sono i principali traguardi ottenuti dalla residenza Santa Margherita negli ultimi anni?**

«Santa Margherita è la prima residenza in Italia ad avere ottenuto la doppia certificazione per la qualità e la sicurezza. Un percorso lungo che ha

In queste immagini, momenti di svago e riposo presso la Residenza Santa Margherita  
www.residenzasantamargherita.it



tivi mansionari e competenze, sono stati rivisti i processi ottimizzando le risorse impiegate e standardizzando le procedure di lavoro, monitorando oltre alle risorse umane anche impianti, attrezzature, strumenti e apparecchiature. Periodicamente sono verificati i risultati raggiunti e definiti i nuovi obiettivi a breve termine. Dopo che la certificazione di qualità, ottenuta nel 2002, è diventata modus operandi di tutta l'organizzazione, si è ritenuto opportuno ampliare il sistema nell'ottica della sicurezza, focalizzando l'attenzione non solo sull'Ospite ma anche sul

**L'obiettivo è dare un'accoglienza familiare e sicura a tutti i nostri ospiti, garantendo loro la possibilità di non essere mai soli**

dipendente. Si è giunti così quest'anno all'ambito certificato rilasciato da Bureau Veritas riguardante le due norme integrate qualità e sicurezza».

**Un risultato prestigioso che consolida l'importanza di un servizio adeguato alle esigenze del settore.**

«Certamente sono due traguardi importantissimi e indispensabili in un ambiente di lavoro delicato come il nostro. Perché è evidente che operare con professionalità, efficacia ed efficienza diventa prioritario, in linea con i principi sanciti dall'Assemblea Mondiale sui problemi della Condizione Anziana».