

UNA STRUTTURA ALL'AVANGUARDIA >>

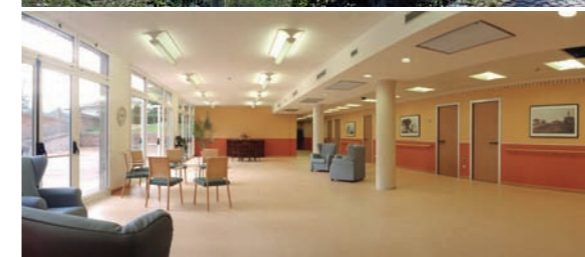
Primo centro servizi in Italia a ricevere la doppia certificazione qualità e sicurezza, la Residenza Santa Margherita di Fossalta di Portogruaro intende far sentire gli anziani come ospiti di un'accogliente struttura ricettiva piuttosto che come semplici malati.

Santa Margherita®
RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età



Da vent'anni un'organizzazione con lo sguardo rivolto al futuro, pioniera di una nuova concezione all'avanguardia di struttura per anziani. La Residenza Santa Margherita a Villanova di Fossalta di Portogruaro sorge dal 1992 in un'area lontana dalle arterie di grande traffico e ricca di verde, risultato di un'idea assolutamente innovativa per l'epoca, a cominciare dalla progettazione: "Abbiamo abbandonato l'idea della struttura sanitaria per an-

ziani - esordisce il direttore della Residenza, Bertrand Barut - e ci siamo indirizzati verso il concetto di albergo, garantendo un servizio socio-assistenziale e sanitario. Questo, del resto, è l'unico percorso possibile affinché l'ospite non venga considerato come malato, bensì come persona che risiede in una struttura ricettiva".



La Residenza ha le caratteristiche di un albergo, immersa in un ampio parco alberato attrezzato con percorsi pedonali e spazi coperti, utilizzato anche per la realizzazione di progetti di integrazione intergenerazionali. 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 e di una palestra per la rieducazione motoria.

**OHSAS 18001
ISO 9001
BUREAU VERITAS
CERTIFICATION**



Sono stati utilizzati accorgimenti forniti dalla tecnica elettronica, affinché controlli, vigilanza e tempestività d'interventi siano facilitati e possibili a ogni ora del giorno e della notte. Sostanziosi automatismi di domotica presiedono al funzionamento degli impianti tecnologici, dando garanzia di buona continuità e qualità dei servizi, contenendo i consumi energetici con conseguente riduzione dell'impatto ambientale

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.

"È fortemente positivo per gli anziani vivere in un ambiente accogliente in cui trascorrere le giornate nella tranquillità e nella sicurezza - spiega Bertrand Barut - 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: le figure interne della struttura infatti, 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.

L'equipe multiprofessionale opera con la massima flessibilità organizzando, attraverso le Unità Operative Interne, percorsi personalizzati sugli ospiti finalizzati non solo al recupero/mantenimento delle capacità residue, ma anche al fine di

garantire un contesto di vita familiare rispondente alle specifiche esigenze-interessi della persona. Per rendere efficiente in termini di tempo la risposta sia all'ospite che al suo familiare, è stato inoltre potenziato un sistema informatico che prevede la condivisione delle consegne e di tutta la cartella socio sanitaria, permettendo di monitorare e verificare in tempo reale la singola situazione dell'Ospite.

La particolare attenzione dedicata dalla Direzione all'organizzazione, poi, si evince anche dall'ottenimento della doppia certificazione: qualità e sicurezza. Primo centro di servizi in Italia ad aver raggiunto questo doppio traguardo dopo aver superato brillantemente le verifiche da parte dell'ente di certificazione Bureau Veritas.

A distanza quindi di otto anni dalla certificazione qualità ISO 9001 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 dell'entrata in vigore del D. Lgs 81/2008 giungendo al rilascio della certificazione OHSAS 18001.

“Un percorso lungo – racconta il direttore della Residenza Santa Margherita – che ha impegnato tutto il personale. 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

Il Direttore Bertrand Barut



cedure ed i protocolli sono stati rivisti tenendo conto anche degli aspetti della 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 – precisa Barut – 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 – conclude il direttore della Residenza – specie in un ambiente di lavoro delicato come il nostro, perché è evidente che operare con professionalità, efficacia e efficienza diventa prioritario”. –

ruoli con relativi mansionari e competenze, sono stati rivisti i processi, ottimizzando le risorse impiegate e standardizzando le procedure di lavoro in ambito socio-sanitario e in ambito alberghiero; considerando che tutti i servizi sono interni, monitorando oltre alle risorse umane anche tutti gli impianti, attrezzature, strumenti e apparecchiature senza dimenticare il coinvolgimento di tutti gli stakeholder.

Non è più distinto, dunque, il sistema qualità dal sistema sicurezza, e si è giunti all'ovvia conclusione di integrare i sistemi: così le pro-

Residenza Santa Margherita

Domus Vestra Spa

Piazza Marzotto, 20

30025 Villanova di Fossalta di Portogruaro (VE)

Tel. 0421 700088

www.residenzasantamargherita.it

segreteria@residenzasantamargherita.it

