

Ansdipp: esempi concreti di best practices

Due Regioni agli antipodi, due realtà differenti da un punto di vista sociale e assistenziale, due manager che, grazie all'associazionismo e alla rete professionale che li supporta, sono riusciti a realizzare, nelle strutture in cui operano, esempi concreti di best practices e progetti vincenti, non solo in termini di risorse ma anche di qualità di vita, sia per gli ospiti sia per gli operatori



Marco Bertani (a sinistra), Suor Rosangela e l'arch. Savio Binaghi.

Nel tempo ho imparato a coniugare i concetti di efficienza ed efficacia non solo in termini di risorse ma anche di qualità di vita, sia per gli ospiti sia per gli operatori e sono proprio questi concetti che oggi rappresentano le basi su cui si fonda l'attività quotidiana della mia professione

Dalla Lombardia: efficacia ed efficienza per il benessere di ospiti e operatori

Marco Bertani è Presidente Ansdipp Regione Lombardia e lavora presso le RSA A. Poretti e A. Magnani a Veduggio Olona e la RSA Casa Sant'Angelo di Sesto Calende, entrambe in provincia di Varese.

“Non penso – racconta – di essere un professionista illuminato né tanto meno lungimirante, ma, nell'esperienza maturata in questi anni di lavoro nelle RSA, ho imparato quanto sia importante ascoltare e, grazie alla proficua rete di professionisti che incontro regolarmente ai convegni Ansdipp, che ho conosciuto al master in Management delle Residenze Sanitarie Assistenziali (MaRSA) dell'Università Liuc di Castellanza – un vero bacino di idee e conoscenze professionali ed umane – e che mi invitano a visitare le loro strutture, ho la possibilità di “copiare” ed imparare metodi di management innovativi e calati sempre più sui bisogni dell'ospite e delle sua famiglia. Nel tempo ho imparato a coniugare **i concetti di efficienza ed efficacia** non solo in termini di risorse ma anche di qualità di vita, sia per gli ospiti sia per gli operatori e sono proprio questi concetti che oggi rappresentano le basi su cui si fonda l'attività quotidiana della mia professione. Nelle strutture in cui lavoro ho la fortuna di poter collaborare con un Presidente nella prima, il Dr. Arch. Sa-

vio Binaghi, e una Madre Superiora nella seconda, Suor Rosangela, che hanno nel loro DNA questi stessi concetti, per cui è facile capirsi e elaborare insieme progetti orientati al benessere di ospiti e operatori. Solo per fare qualche esempio, nella RSA Poretti e Magnani negli ultimi anni l'équipe socio-sanitaria, capitanata dal Direttore Sanitario, Dr. Sergio Dimori, ha sviluppato un progetto sulla sarcopenia (la progressiva perdita di massa muscolare dovuta all'invecchiamento), volto a rallentare il processo di fragilità nell'anziano a fronte di una maggiore autonomia motoria che ne possa migliorare la percezione di qualità di vita. Questo lavoro ha avuto un buon riscontro anche dal punto di vista scientifico e tuttora lo possiamo considerare una best practice che meriterebbe di essere trasferita e mutuata in altre realtà. Sempre nella stessa struttura si è creato, con il supporto dell'équipe educativa, un comitato di valutazione del menu che permette agli ospiti di scegliere i piatti legati alle loro abitudini e alle tradizioni: un progetto che, se da un lato crea qualche disagio e lavoro in più alla squadra di cucina, dall'altro ci riempie di gratificazione nel vedere la soddisfazione delle persone contente di riassaporare vecchie sensazioni. Cerchiamo costantemente di scambiare progetti e idee al di fuori della nostra struttura, confrontandoci con le diverse realtà vicine o di altre regioni e questa **osmosi di buone pratiche** ci



Cerchiamo costantemente di scambiare progetti e idee al di fuori della nostra struttura, confrontandoci con le diverse realtà vicine o di altre regioni e questa osmosi di buone pratiche ci ha condotto ad intensificare il rapporto col territorio

ha condotto ad intensificare il rapporto col territorio sviluppando anche progetti intergenerazionali con le scuole, tanto che gli incontri con gli studenti rientrano ormai di default nel programma didattico e non solo in prossimità delle feste comandate. Lavoriamo molto con una cooperativa che settimanalmente manda presso la nostra struttura dei ragazzi per realizzare dei laboratori e oggi attività come psicomotricità, musicoterapia, pet therapy e, con l'inizio dell'anno, anche doll therapy, che un tempo erano progetti speciali, sono diventate consuetudini nella programmazione annuale”.

Dalla Sardegna: oltre alle prestazioni assistenziali, servono competenze in ambito di comfort, comunicazione, marketing

“Anche io nel corso della mia esperienza come direttore di strutture socio sanitarie – iniziata nel '93 – ho ideato e collaudato diversi modelli organizzativi, via via concentrandomi sempre più nella gestione delle strutture residenziali per le persone anziane non autosufficienti o parzialmente tali – racconta **Maria Assunta Pintus**, Presidente Ansdipp Regione Sardegna. Da circa sette anni sono amministratore di alcune strutture residenziali situate a Cagliari e nel sud della Sardegna, interamente dedicate alla cura e all'assistenza di persone anziane, definite dalla normativa regionale “Comunità Integrate” e da noi “colloca-

te” all'interno di un Centro servizi per la persona anziana che sostanzialmente propone tre tipologie di offerta: residenziale, diurna e domiciliare. Il Centro di Cagliari, in particolare, facente capo al Gruppo MAP, è diventato da subito un importante punto di riferimento per le famiglie delle persone anziane che, in seguito alle dimissioni dagli ospedali o dalle RSA, non sono nelle condizioni di poter far rientro a casa. La struttura, circondata da un ampio e colorato giardino, dispone di ampie sale polivalenti, spaziosi porticati, moderni arredi, per un totale di 60 posti letto. Il concetto che guida l'organizzazione è quello di **generare benessere** nei confronti delle persone ospitate, dei loro familiari e degli operatori che se ne prendono cura. La qualità tecnica è assicurata dal Sistema Certificato ma il nostro principale e costante impegno è volto a cercare di farla coincidere con la **qualità percepita** dagli utenti, dalle loro famiglie e da tutti coloro che, per diversi motivi, si trovano ad accedere alla struttura. Siamo sempre più convinti, infatti, che un servizio di qualità non possa prescindere dal benessere degli operatori ai quali dobbiamo assicurare un clima sereno e carico di positività. Per questo poniamo particolare attenzione al miglioramento continuo dei nostri servizi anche attraverso un **programma di formazione continua** del personale basato sulle criticità riscontrate nello svolgimento delle di-



Assunta Pintus.



Il programma non riguarda solamente aspetti socio-assistenziali legati al servizio ma ci concentriamo in particolare sul concetto di comfort

verse attività. Il programma non riguarda solamente aspetti socio-assistenziali legati al servizio ma ci concentriamo in particolare sul **concetto di comfort**. Per questo abbiamo intitolato i nostri programmi formativi del 2019 *“Dare forma alla sostanza”* partendo dal presupposto che i professionisti coinvolti possiedano già una formazione specifica che rappresenta il punto sostanziale del nostro lavoro ma spesso non abbiano alcuna preparazione in materia di accoglienza alberghiera, comfort, benessere, relazione e comunicazione orientate al cliente esterno e interno. L'organizzazione di un'attività così delicata e particolare come la nostra, invece, non è fatta solo di protocolli e procedure ma anche di **relazione, marketing, comunicazione e assicurazione di benessere**. Pertanto siamo convinti che dobbiamo tutti, dalle figure di management al personale generico, acquisire competenze circa l'ospitalità e l'accoglienza, concetti che ad oggi sono appannaggio solo del mondo del turismo e del benessere. Quasi come se noi professionisti del socio-sanitario fossimo costretti a occuparci solo di cura ed assistenza in senso stretto, di patologie e sofferenza, trascurando tutti quegli aspetti che riguardano l'assicurazione della migliore qualità di vita possibile ai nostri ospiti. Non basta garantire prestazioni di qualità, occorre prestare attenzione al “come” queste

prestazioni vengono offerte. Sempre in quest'ottica, da quattro anni circa mi sto dedicando ad un progetto di riqualificazione di un ex albergo che si affaccia sul suggestivo Golfo degli Angeli sul litorale cagliaritano. L'imponente complesso architettonico, l'articolazione degli spazi interni, i lunghi porticati e i giardini affacciati sul mare hanno rappresentato un luogo molto adatto ad accogliere il nostro concetto di residenza per Anziani. Sulla base dell'esperienza cagliaritano e considerata la capienza della struttura corrispondente a 140 posti letto in totale suddivisi in nuclei funzionali, abbiamo potuto sviluppare il progetto **“Vacanza senior”** dedicato a chi non considera l'età un ostacolo ma un'opportunità per conoscere luoghi in cui trascorrere brevi o lunghi periodi di vacanza in un contesto che oltre ad assicurare le cure necessarie e l'assistenza h24 garantisce un clima ideale nell'arco dell'intero anno. A disposizione degli ospiti un'intera équipe di professionisti qualificati che “compaiono tanto quanto basta” perché la percezione dev'essere quella di una vacanza piuttosto che di una degenza. Il progetto, oltre che a vacanzieri locali che provengono anche da altre regioni della penisola italiana, si rivolge alle persone che vivono al nord Europa che intendano trascorrere periodi di villeggiatura in assoluta sicurezza. Purtroppo – conclude la Pintus – la Regione Sardegna ad oggi non ha una normativa adeguata ad accogliere gli attuali bisogni e i nuovi concetti di assistenza. Per questo risulta ancor più importante il lavoro di Ansdipp per la diffusione di una cultura manageriale in un ambito ancora troppo agganciato a logiche di assistenza e beneficenza piuttosto che di presa in carico responsabile. L'Associazione ci offre la possibilità di continui confronti con organizzazioni italiane ed europee all'avanguardia che stimolano a fare meglio, senza trascurare i solidi principi etici ma con lo sguardo rivolto al futuro”. ■