

Come cambiare il pensiero per cambiare l'organizzazione



Esperienza di cambiamento in una RSA toscana

Nel 2012 la situazione all'inizio dell'esperienza era:

- 70 ospiti tra RSA e mini alloggi
- 27,5 ore di assistenza infermieristica al giorno
- 30 operatori addetti all'assistenza di base per un totale di 107 ore al giorno
- 56 ore di assistenza fisioterapica a settimana
- 24 ore di animazione a settimana
- 40 ore di coordinamento infermieristico al mese
- 120 ore di coordinamento degli operatori al mese

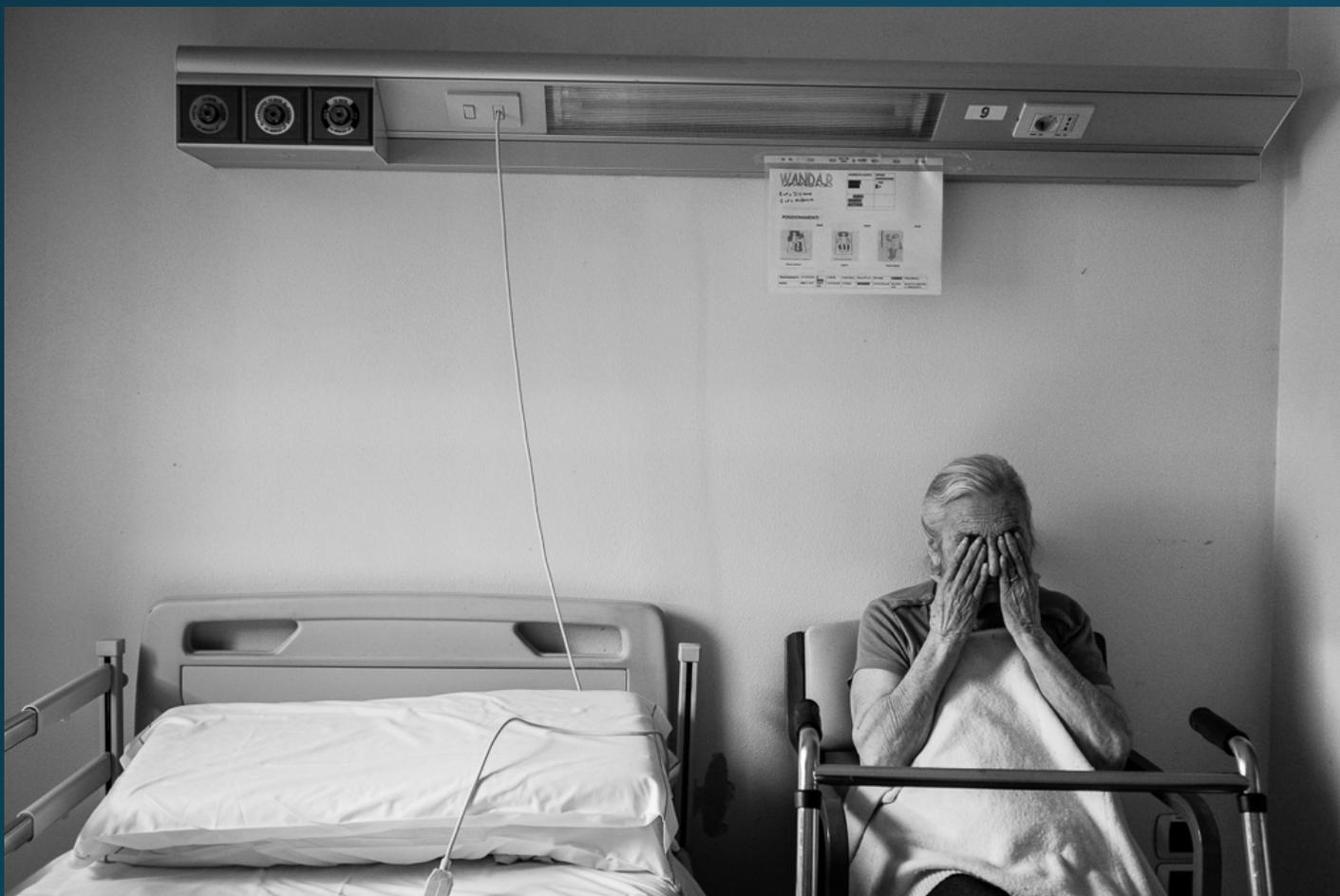
Caratteristiche dell'organizzazione del servizio:

- Coordinamento della struttura e del personale (anche infermieristico) affidato al coordinatore degli operatori
- Attività estremamente standardizzate (es. alzate, colazioni, pasti etc)
- Piani di lavoro adattati all'organizzazione e non alle persone ed ai loro bisogni
- Assistenti di base privi di aggiornamento e formazione continua
- Personale infermieristico per lo più con poca esperienza lavorativa
- Piani di lavoro infermieristici da “vecchio mansionario”
- Ambienti poco accoglienti e non personalizzati
- Attività ricreative, interne ed esterne, molto limitate



La violenza è una mancanza di vocabolario.

(Gilles Vigneault)



La violenza è semplice; le alternative alla violenza sono complesse.

Friedrich Hacker



Non violenza significa anche cose semplici ed essenziali come il rispetto degli altri.

Pietro Ingrao

Quindi, in fondo, perché cambiare????



Come attivare il cambiamento?

Rapporto CENSIS 2017: gli infermieri sono visti ancora come dei prestazionisti, noi possiamo e dobbiamo far cambiare l'opinione alla gente.

- ACQUISIRE LA FIDUCIA del personale e dei livelli direttivi
- DIMOSTRARE COSA SIAMO E QUALI SONO LE AREE DI NOSTRA COMPETENZA
- COINVOLGERE I LIVELLI DIRETTIVI NEL CAMBIAMENTO
- CREARE UNA SQUADRA
- ACCOGLIERE, MOTIVARE, SOSTENERE, EDUCARE chi è già parte della squadra

Nel 2017 la situazione è cambiata:

- 80 ospiti tra RSA e mini alloggi
- 41 ore di assistenza infermieristica al giorno
- 32 operatori addetti all'assistenza di base per un totale di 117 ore al giorno
- 64 ore di assistenza fisioterapica a settimana
- 38 ore di animazione a settimana
- 110 ore di coordinamento infermieristico al mese
- 0 ore di coordinamento degli operatori al mese

Caratteristiche dell'organizzazione del servizio oggi:

- Coordinamento della struttura e del personale affidato al coordinatore infermieristico
- Modello assistenziale del primary nursing
- Piani di lavoro adattati alle persone ed ai loro bisogni
- Personale infermieristico con esperienza ed in grado di accogliere e di affiancare i neolaureati
- Non esistono più piani di lavoro infermieristici prestabiliti ma valutati secondo le criticità di ciascun turno di lavoro
- Maggiore attenzione agli ambienti e coinvolgimento degli ospiti nell'abbellimento dei locali
- Aumento delle uscite dalla struttura in occasione di vari eventi
- Introduzione di percorsi di cura adatti sia alle patologie che alle fasi di vita





Il progetto fotografico

- Ideato ed iniziato inizialmente come reportage sul lavoro infermieristico
- Evoluto in un progetto fotografico che ha posto l'accento sui limiti delle possibilità infermieristiche in relazione ai bisogni di chi oggi è ospite in una RSA
- Un lavoro che è diventato uno stimolo per una serie di incontri di formazione dedicati a infermieri, operatori sanitari e dirigenti di strutture socio - sanitarie

L'immagine come:

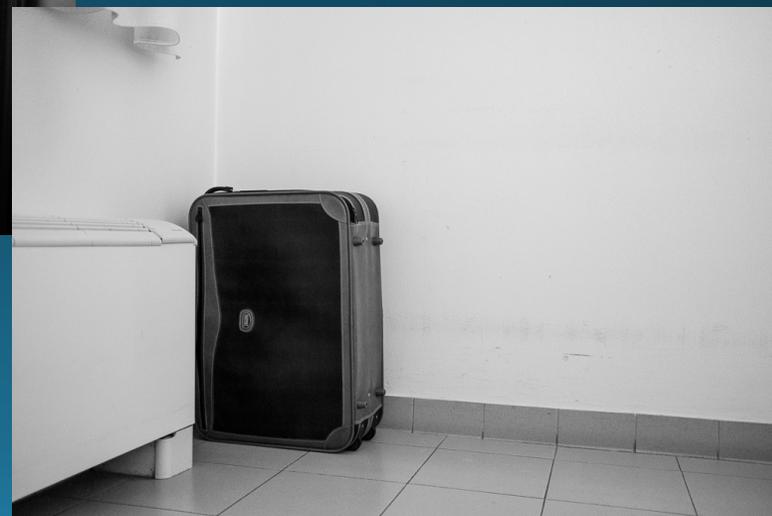
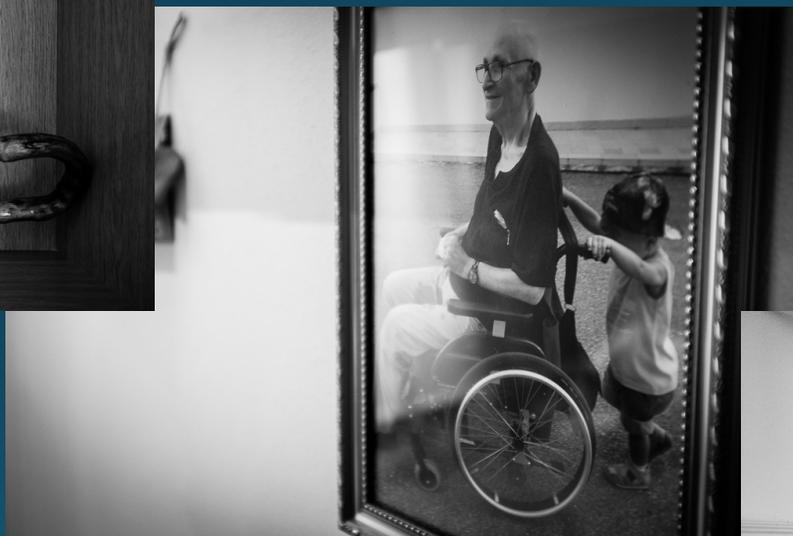
Aiuto nel capire i limiti assistenziali



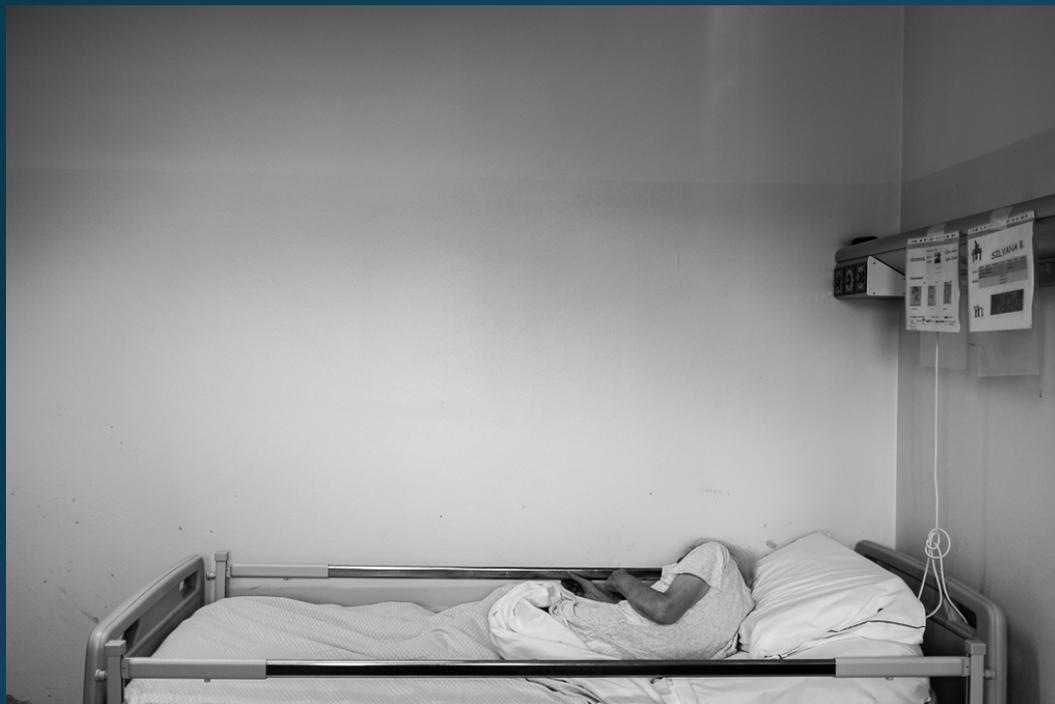
Supporto per creare percorsi formativi



Scoprire dai piccoli dettagli la vita delle persone



Per fermarsi e pensare a cosa si può fare meglio domani



Cosa è cambiato dopo il lavoro sulle immagini?

“Mi prendo più tempo per soffermarmi sui dettagli spesso trascurati ma importanti per la quotidianità dei nostri ospiti, riuscendo così ad entrare meglio in relazione con loro”.



“...ho visto gli ospiti e gli ambienti con occhi diversi. Non da infermiera ma da persona qualunque, da parente, da amico e ho notato che tanti dettagli visti con occhi di persone esterne possono dare emozioni forti. Oggi sto più attenta a come si lasciano le stanze e cerco di lasciare gli ospiti meno in solitudine possibile, stimolando la conversazione anche tra di loro”.



“Per me è cambiato il modo di osservare i nostri ospiti, il loro sguardo, la loro espressione durante la giornata. Mi soffermo molto di più ad osservarli anche quando non se ne accorgono. È aumentata l'attenzione ai dettagli delle loro camere. Per molti i loro oggetti sono la loro storia presente e passata”.



“Uso una maggior delicatezza nei gesti e nelle parole con cui entro in contatto con loro”.



Le ali servono per volare
Jorge Bucay

...E quando diventò rande, suo padre gli disse:

“Figlio mio: non tutti nascono con le ali. Anche se non sei obbligato a volare, sarebbe un peccato se ti limitassi a camminare avendo le ali che il buon Dio ti ha regalato”.

“Ma io non so volare” rispose il figlio.

“Vieni” disse il padre. Lo prese per mano e lo condusse in montagna, sull’orlo di un precipizio. “Vedi, figliolo? Questo è il vuoto. Quando vorrai, potrai volare. Ma dovrai venire quassù, poi prendi un bel respiro e ti butti nel precipizio. Quando sarai nel vuoto distenderai le ali e riuscirai a volare...” Il figlio esitava. “E se cado?”

“Anche se cadessi non moriresti, ti farai soltanto qualche graffio che ti renderà più forte per il prossimo tentativo” rispose il padre. Il figlio ritornò in Paese dagli amici, i compagni con cui aveva camminato per tutta la vita. I più ottusi gli dissero: “Ma sei impazzito? Perché dovresti farlo? Tuo padre è tutto matto...a che ti serve volare? Perché non la pianti con queste sciocchezze? E poi che bisogno c’è di volare?”.

Anche gli amici dalla mente più lucida avevano paura: “Ma sarà poi vero? Non sarà mica pericoloso? Perché non cominci piano piano? Comunque, prima prova a buttarti giù da una scala... o dalla cima di un albero. Certo che dalla cima di una montagna...”.

Il giovane ascoltò il consiglio di chi gli voleva bene.

Si arrampicò fin sulla cima di un albero e facendo appello a tutto il suo coraggio si buttò... dispiegò le ali. Le agitò nell’aria con tutte le sue forze...ma purtroppo... Si schiantò al suolo.

Con un grosso bernoccolo sulla fronte andò incontro al padre.

“Mi hai mentito! Non posso volare. Ci ho provato e guarda che botta! Non sono come te. Le mie ali sono solo di figura....” Si mise a piagnucolare.

“Figlio mio” disse il padre “per volare occorre creare lo spazio di aria necessario per dispiegare le ali. È come buttarsi con il paracadute: hai bisogno di una certa altezza per lanciarti. Per imparare a volare, si deve sempre cominciare dal correre un rischio. Se non si vogliono correre rischi, sarà meglio rassegnarsi e continuare a camminare per sempre....”