

I tanti modi di partecipare ed essere soggetto attivo per un RSA dentro una RSA

Bernardo Franco
ASP Fossombroni – Arezzo -

24 Febbraio 2014
VIAREGGIO

Obiettivi

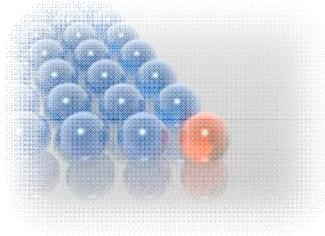
- Favorire lo scambio di esperienze
- Stimolare il confronto riflessivo
- Proporre alternative possibili
- Uscire dalla zona di comfort



Moltissime barche ormeggiate in un porto
possono starci quanto vogliono, ma sono nate
per navigare

Perché insieme ?

Che le società moderne siano complesse è persino banale dirlo. La complessità deriva innanzitutto dal fatto che la rete di relazioni sociali si è enormemente accresciuta, non solo in termini quantitativi, ma anche qualitativi, interagendo con il gigantesco apparato tecnologico e comunicativo che si è contestualmente sviluppato. Ciò ha comportato la necessità di rimodellare le relazioni, soprattutto sul terreno dell'organizzazione del lavoro.



Comandare, guidare, scegliere !

Per molto tempo si è pensato che il modello più efficace ed efficiente fosse quello gerarchico- burocratico, ma a partire dalla seconda rivoluzione industriale e in ogni caso da almeno un secolo, si è venuta manifestando la necessità di adeguare l'organizzazione del lavoro a nuove esigenze. Se da una lato la solitudine del *decisions maker* si è presto rivelata inadeguata e talora controproducente, dall'altro il *team* è diventato la forma normale che, in comparti diversi e con varie modalità, realizza il **momento decisionale** che è anche quello delle contestuali assunzioni di responsabilità.

Lo spettro del “comandi te, ma decido io”

La complessità che incede vede anche il profilarsi di modelli “di facciata” in cui si cerca qualcosa che non siamo disposti a concedere: la meritocrazia che consiste nel far fare le cose a chi le sa fare meglio.



Valorizzazione della risorsa umana !

I responsabili promuoveranno la crescita culturale e professionale attraverso una costante attività di formazione, interverranno sull'organizzazione del lavoro passando da mansioni individuali prescritte e parcellizzate a ruoli più discrezionali e responsabili fondati sulle **competenze professionali**, da compiti ad obiettivi, da adempimenti a risultati.



OUTCOME (1)



Una moderna organizzazione del lavoro caratterizzata da esecutori coscienti di ciò che stanno facendo, tanto coscienti da essere anche in condizione di rilevare eventuali anomalie nelle raccomandazioni e in grado di segnalarle nelle forme dovute e con gli argomenti idonei.



OUTCOME (2)

Ciò è tanto più vero in caso di assenza, per qualsiasi ragione, delle opportune indicazioni. Ognuno, ai vari livelli di responsabilità, deve essere in grado di comportarsi nel modo più adeguato per poter affrontare, nel migliore dei modi, anche l'imprevisto. In altri termini, le procedure devono essere ben chiare, così come deve essere ben chiaro *chi fa che cosa*.



Scenari futuri

I livelli di responsabilità, ovunque collocati, non possono mai decadere o, peggio, essere abdicati ad eccezione che per scelte organizzative precise. Per ottenere tali risultati, occorrerà un assiduo lavoro di formazione e di educazione al **lavoro condiviso e responsabile**, che nel mondo dell'assistenza alla persona spetta ormai a tutti.



Come condurre ?!?

Competenze personali

- **Consapevolezza di sé:** saper leggere le proprie emozioni e riconoscere il loro impatto; utilizzare intuito e le sensazioni viscerali per orientarsi nelle decisioni. Conoscere ed avere dimestichezza con i propri punti di forza e di debolezza, coltivare la fiducia in se stessi.
- **Gestione di sé:** saper gestire emozioni ed impulsi negativi, dimostrare onestà e integrità, essere flessibile alla mutevolezza delle situazioni, tendere al miglioramento continuo, prontezza nel cogliere le opportunità, essere ottimista !



Essere ottimista !



Come condurre ?!?

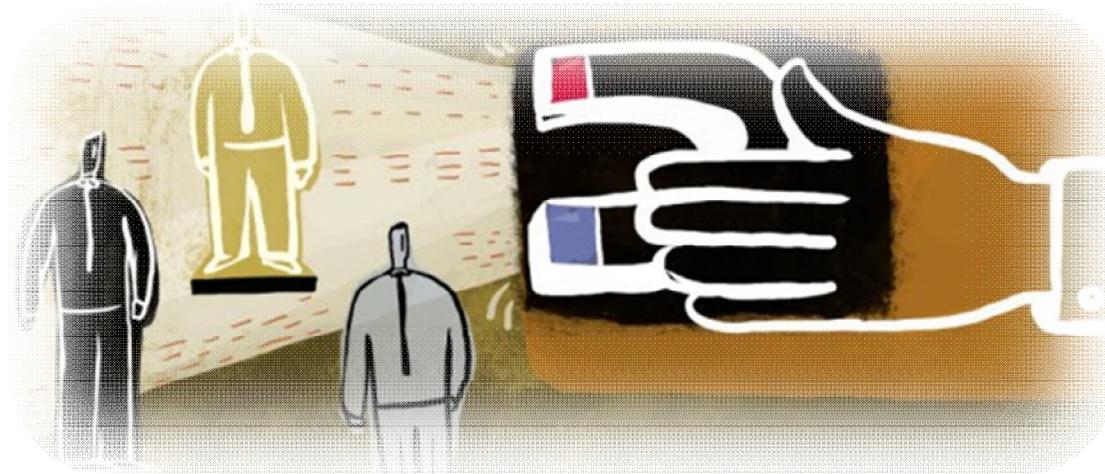
Competenze sociali

- **Consapevolezza sociale:** percepire le emozioni dell'altro, comprendere il suo punto di vista ed interessarsi attivamente alle sue preoccupazioni, consapevolezza dell'organizzazione (orientamenti, reti e politiche); riconoscere e soddisfare le esigenze dei collaboratori.
- **Gestione delle relazioni interpersonali:** guidare gli altri con idee coinvolgenti, utilizzare tattiche di persuasione, rafforzare le altrui capacità utilizzando il rinforzo positivo, essere "cambiamento" inaugurando continuamente criteri innovativi, risolvere le divergenze, creare legami, saper costruire gruppi di lavoro



La persuasione

(...) è la capacità di convincere i nostri interlocutori del reale valore delle nostre idee, delle nostre posizioni e del nostro lavoro. Insomma, persuadere non è convincere chi ti sta di fronte di ciò che è *falso*, ma piuttosto *rendergli chiaro ed evidente ciò che è vero* (...)



Gruppo e Team

Il gruppo è un insieme di persone, che varia per dimensione, unite tra loro da vincoli naturali, da rapporti di interesse, da scopi o idee comuni. (Zingarelli).

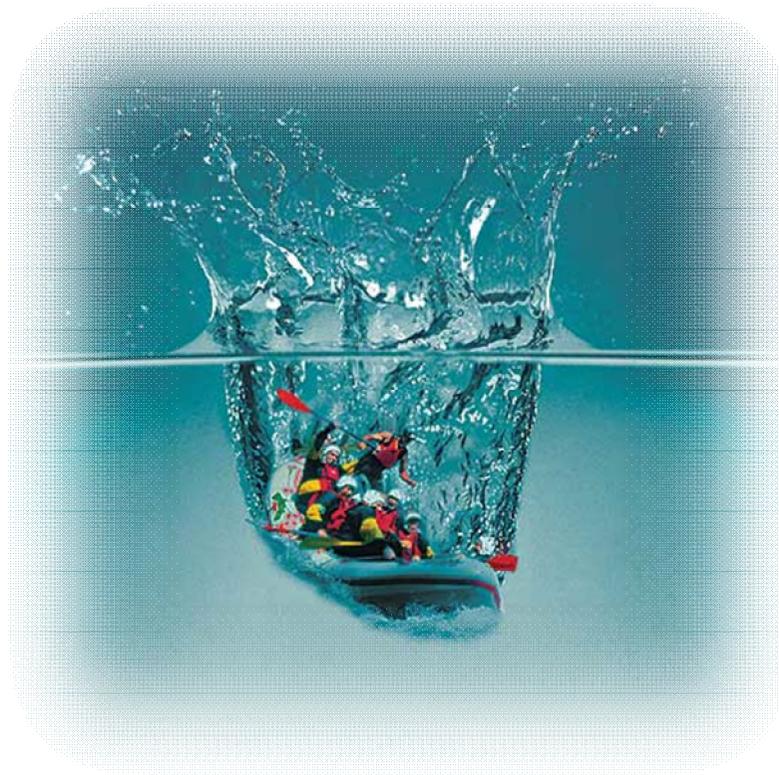
Un team è un piccolo numero di persone con capacità complementari, unite da uno scopo, che si considerano di reciproco supporto.
(Katzenbach/Smith)

Un team è tale quando i suoi membri

- Condividono uno scopo ed un approccio
- Sono in piccolo numero
- Lavorano insieme
- Sono interdipendenti
- Hanno abilità e ruoli complementari
- La loro interazione ha impatto sui risultati
- Sentono la responsabilità di integrarsi

TEAM è

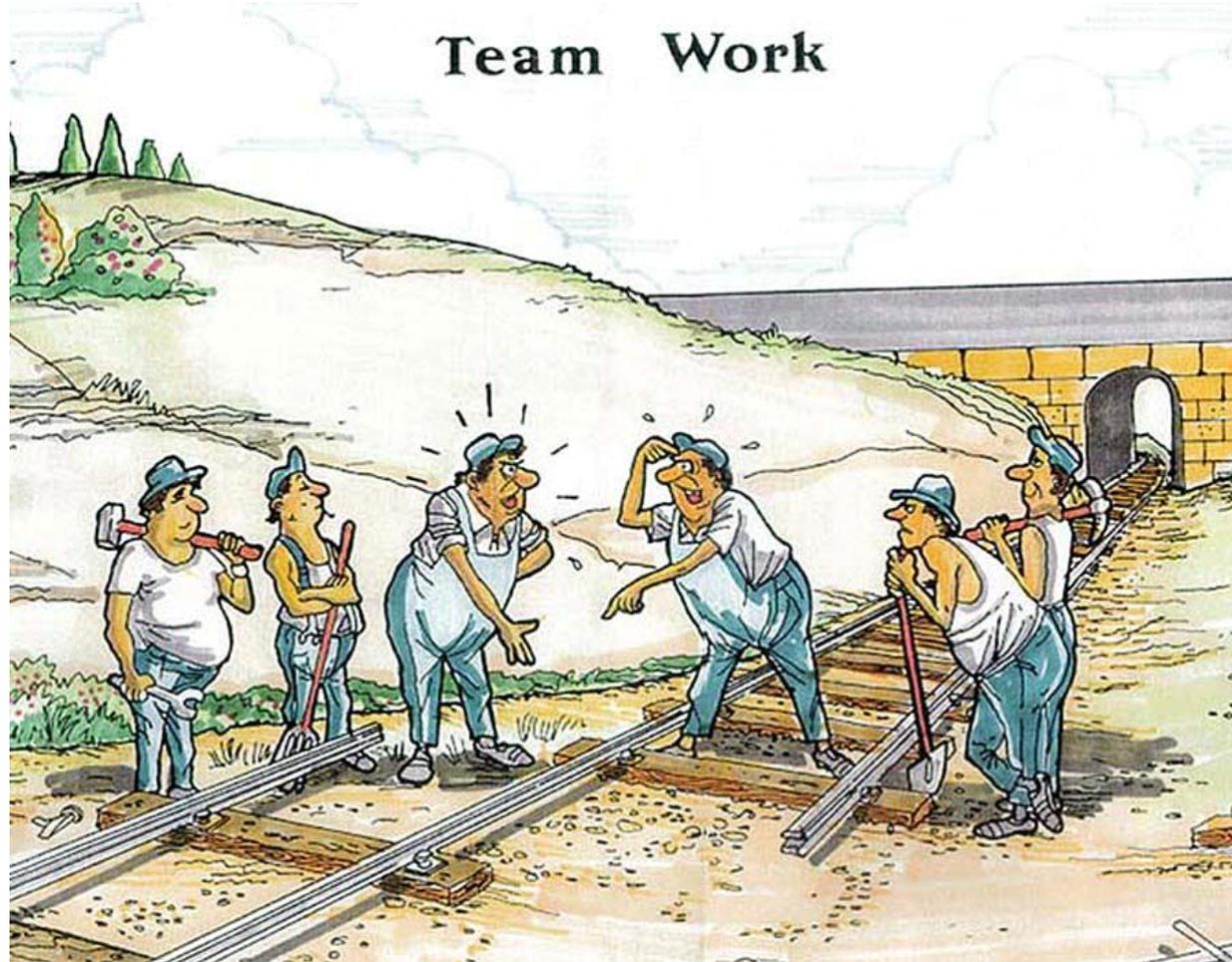
Una totalità dinamica basata sull'interdipendenza
invece che sulla somiglianza.



Vantaggi e svantaggi nel teamwork

Vantaggi	Svantaggi
Maggiore potenziale creativo	Maggiore difficoltà nel prendere decisioni
Maggiore capacità di tollerare lo sforzo	Maggiore investimento nel creare integrazione
Funzione motivante per i membri	Pone vincoli e limiti alla libertà del soggetto
Permette di accedere a obiettivi preclusi ai singoli	Difficoltà nel mediare punti di vista dei singoli componenti, soprattutto quando molto divergenti

Scopo del teamwork



Effetti sul sistema

- Garantisce appropriatezza dell'intervento
- Massimizza l'impiego di risorse
- Diminuisce il carico di assistenza derivante da inappropriatezza nell'ingegnerizzazione dei processi



Efficacia del team

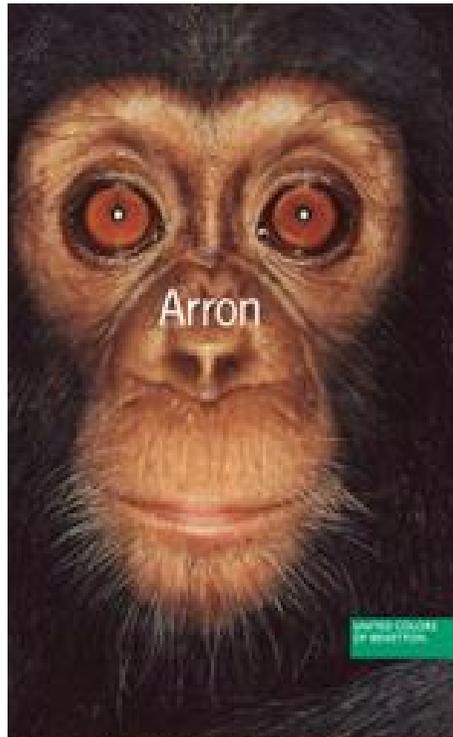
- Raggiungimento obiettivi
- Soddisfazione membri
- Apprendimento e sviluppo



.. Attraverso 4 fasi

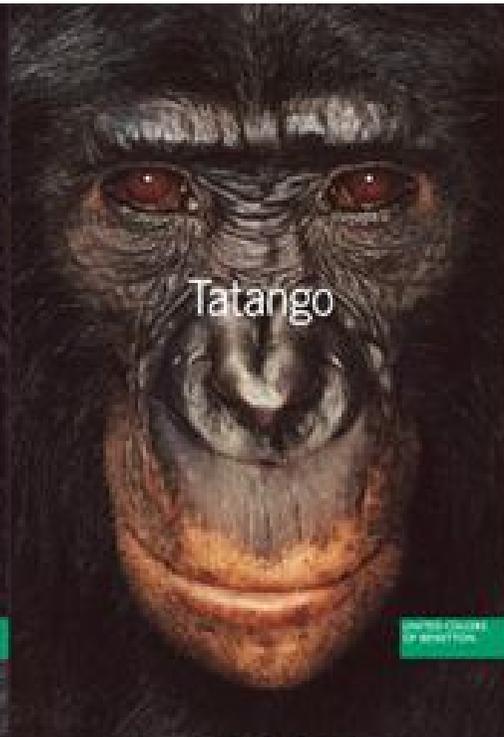
1. **Forming:** Conoscenza reciproca e ricerca di regole di fondo
2. **Storming:** Resistenza al controllo del leader e ostilità
3. **Norming:** Approfondimento della relazione e senso di cameratismo
4. **Performing:** realizzazione del lavoro





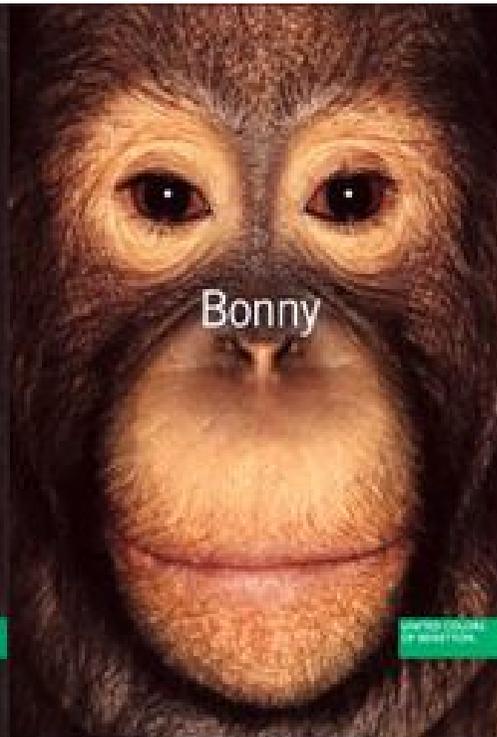
Arron

APRIL 2008
BY BILLY HAYES



Tatango

APRIL 2008
BY BILLY HAYES



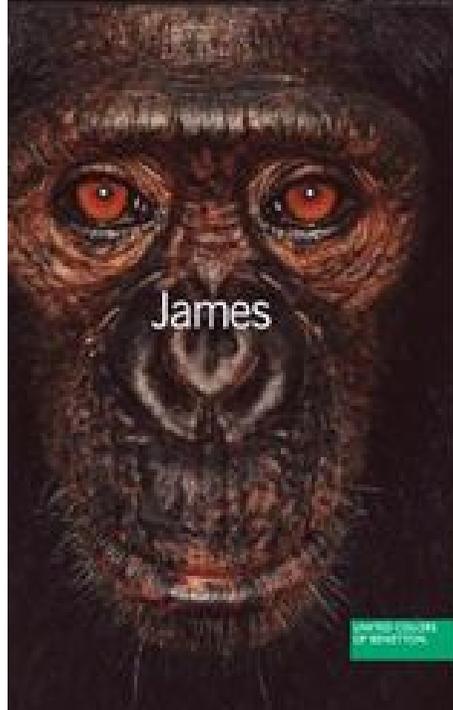
Bonny

APRIL 2008
BY BILLY HAYES



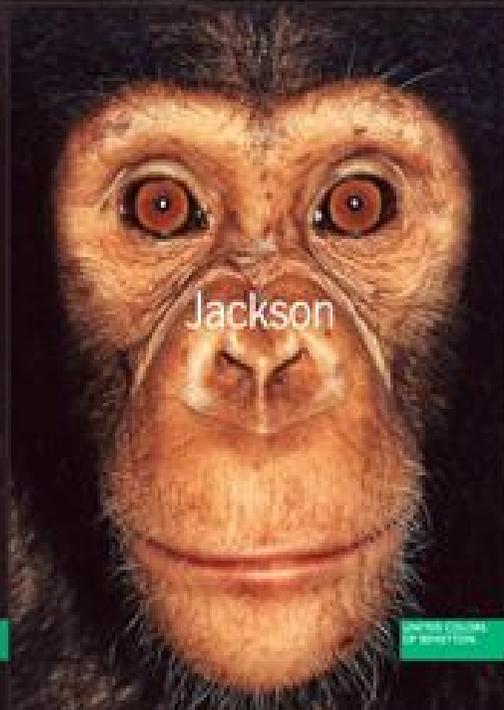
Fizi

APRIL 2008
BY BILLY HAYES



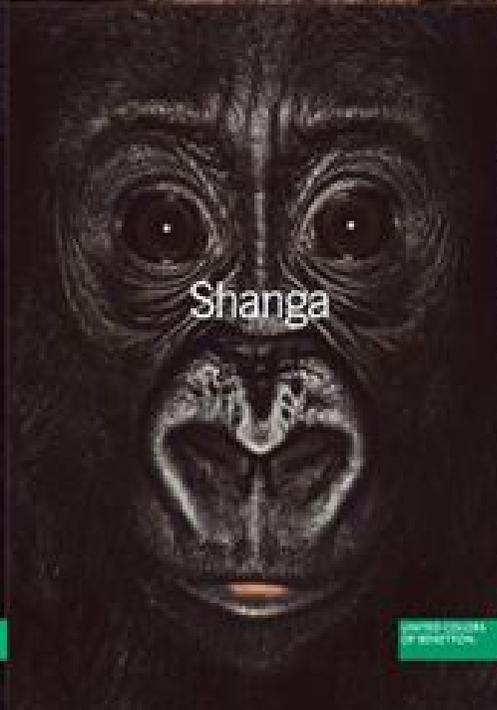
James

APRIL 2008
BY BILLY HAYES



Jackson

APRIL 2008
BY BILLY HAYES



Shanga

APRIL 2008
BY BILLY HAYES



Pumba

APRIL 2008
BY BILLY HAYES

Una buona decisione di gruppo

- Muove il gruppo verso il suo principale obiettivo
- Soddisfa i bisogni individuali dei suoi membri
- Impegna i membri a realizzare ciò che è stato deciso
- E' stata presa nei tempi appropriati



Problem solving e decision making

- Incoraggiare la piena partecipazione
- Promuovere la comprensione reciproca
- Promuovere soluzioni inclusive delle prospettive e dei bisogni di ognuno
- Responsabilità condivisa

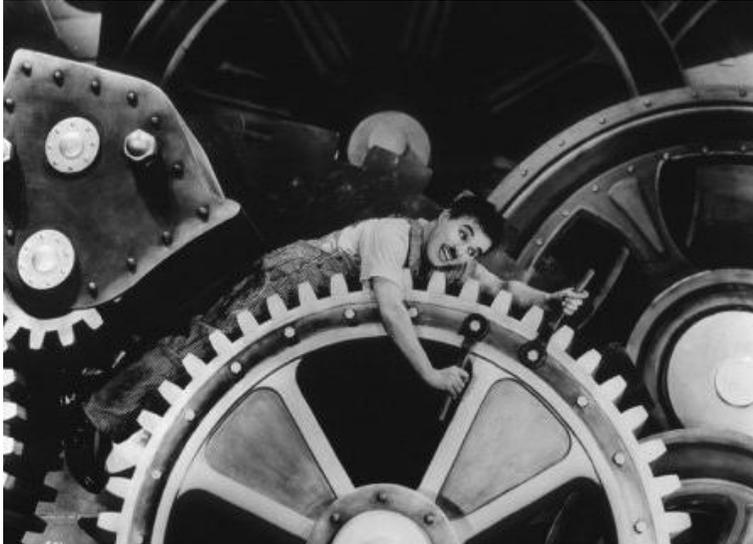


Costruire un sistema di comunicazione

- Promuovere, favorire ascolto, scambio, comunicazione a due vie.
- Favorire la comunicazione informale.
- Rimuovere i "killer" della comunicazione ("non è di mia competenza", "perché proprio io", "è già stato fatto", "il capo non vuole", "non l'ho mai fatto", "sii realista").
- Gestire il tempo lavoro.
- Gestire in modo efficace le riunioni.

Identikit di un team di successo

- Gli scopi obiettivi sono CHIARI, ESPLICITI, RILEVANTI per tutti
- Definizione ruoli e distribuzione compiti a ciascun membro
- Definizione norme di comportamento funzionale alla missione
- Utilizzo sistematico di metodi di discussione, analisi, decisione e valutazione
- Equilibrio tra leadership e autorità
- Efficacia delle relazioni interpersonali e delle comunicazioni attraverso le quali si producono idee ed opinioni
- Clima interno positivo risultato di riconoscimento, apprezzamento, fiducia e coesione
- Gestione dei conflitti costruttiva e proattiva



Il modello funzionale o per compiti

- SI ISPIRA ALL'ORGANIZZAZIONE INDUSTRIALE DEGLI INIZI DEL SECOLO SCORSO
- LO SCOPO E' DI RAGGIUNGERE LA MASSIMA PRODUTTIVITA'
- SI BASA SULLA PARCELLIZZAZIONE E REDISTRIBUZIONE DEI COMPITI E/O ATTIVITA' AI DIVERSI OPERATORI
- IN ALCUNE STRUTTURE ORGANIZZATIVE RISULTA L'UNICO MODELLO UTILIZZABILE

IL MODELLO FUNZIONALE O PER COMPITI

PUNTI DI FORZA

- MINORE IMPIEGO DI RISORSE SIA STRUMENTALI CHE UMANE
- MINORE STRESS PER GLI OPERATORI PERCHE' BASATO SULLA RIPETITIVITA' DEGLI ATTI DA COMPIERE E PERCHE' COMPORTA UN'AREA DI MINORE RESPONSABILITA'



PUNTI DI DEBOLEZZA

- MINORE GRATIFICAZIONE PER GLI OPERATORI
- LA RIPETITIVITA' DEGLI ATTI PUO' DETERMINARE NEL TEMPO UN MINORE LIVELLO DI ATTENZIONE, CON AUMENTO DEGLI EVENTI CRITICI
- PERDITA DELLA VISIONE INDIVIDUALE E GLOBALE DEI BISOGNI DELLA PERSONA
- DIFFICOLTA' DEL PAZIENTE AD INDIVIDUARE LE FIGURE ASSISTENZIALI DI RIFERIMENTO

Team nursing o modello per piccole equipe

- BASA I SUOI PRINCIPI ORGANIZZATIVI SULL'ASSEGNAZIONE DEI PAZIENTI SECONDO ALCUNI CRITERI:
- TOPOGRAFICI (SUDDIVISIONE DEGLI UTENTI PER NUMERO DI CAMERE DI DEGENZA)
- NOSOLOGICI (REDISTRIBUZIONE DEI DEGENTI IN BASE ALLA PATOLOGIA)
- GRADO DI DIPENDENZA (IN RIFERIMENTO ALLA DOMANDA ASSISTENZIALE)

Team nursing o modello per piccole equipe

PUNTI DI FORZA

- MIGLIORE INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DEI PAZIENTI
- MAGGIORE PERSONALIZZAZIONE E CONTINUITA' DELLE CURE
- FACILITA' NELLA VERIFICA DEI RISULTATI RAGGIUNTI
- MAGGIORE AREA DI AUTONOMIA OPERATIVA
- MAGGIORE GRATIFICAZIONE SIA DEL PERSONALE SIA DEI PAZIENTI

PUNTI DI DEBOLEZZA

- MAGGIORE IMPIEGO DI RISORSE SIA STRUMENTALI CHE UMANE RISPETTO AL MODELLO FUNZIONALE
- MAGGIORE RISCHIO DI COINVOLGIMENTO EMOTIVO DEL PERSONALE
- MAGGIORE STRESS LEGATO A UN AUMENTO DELLE RESPONSABILITA' CONNESSE AL RISULTATO ASSISTENZIALE DA CONSEGUIRE

Team nursing o modello per piccole equipe

ASPETTI DA VALUTARE NEL CAMBIAMENTO

- LA STRUTTURA DI BASE (STRUTTURA EDILIZIA, PERSONALE –QUANTITA' E QUALITA'-, DOTAZIONE TECNOLOGICA E STRUMENTALE, TIPOLOGIA E NUMERO PAZIENTI)
- I MECCANISMI OPERATIVI (FORMAZIONE, TURNAZIONE DEGLI OPERATORI- SOVRAPPOSIZIONE ORARI PER PIANIFICAZIONE ASSISTENZIALE-, DOCUMENTAZIONE INFERMIERISTICA- CARTELLA DEL PAZIENTE-, PIANI DI LAVORO –SOPRATTUTTO PER IL SUPPORTO, PROTOCOLLI ASSISTENZIALI MA ANCHE DIAGNOSTICO TERAPEUTICI)
- I PROCESSI SOCIALI (COMPORATMENTI INDIVIDUALI, CLIMA DEL GRUPPO, STILE DI DIREZIONE E DI LEADERSHIP)

PRIMARY NURSING

Nel *primary care* classico, la relazione di un singolo infermiere “primario” con l’assistito costituisce il focus dell’assistenza a cui vengono associati gli altri infermieri.



(Rafferty, 1993)



PRIMARY NURSING

Il modello del primary care persegue l'autonomia di ogni singolo professionista, non solo di alcuni che diventano i leader dei gruppi, quale elemento strategico per lo sviluppo della responsabilità e professionalità dell'infermiere



(Thomas and Bond 1990;
MacGuire 1991; Sandhu, Duquette et al. 1991).

PRIMARY NURSING

Tale strategia è resa fattibile determinando un rapporto primario tra un infermiere e un assistito e associando a tale rapporto gli altri operatori in un sistema a matrice dove ciascun infermiere è, contemporaneamente, primario per qualche assistito e associato nell'assistenza di altri.

La responsabilità dell'assistenza infermieristica al singolo paziente diventa infatti assumibile da un singolo infermiere, non dagli infermieri quale gruppo di "anonimi" operatori di assistenza

(Smith 1996; Melchior, Halfens et al. 1999;
Rigby, Leach et al. 2001; Nelson 2002).



PRIMARY NURSING

PUNTI DI FORZA

- AUMENTO DELLA MOTIVAZIONE DEGLI OPERATORI
- ELEVATA PERSONALIZZAZIONE, AUTONOMIA E RESPONSABILIZZAZIONE NEGLI INTERVENTI
- AUMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

PUNTI DI DEBOLEZZA

- NECESSITA' DI UNA "SITUAZIONE IDEALE" DI RISORSE UMANE
- ELEVATO STRESS LEGATO ALLA PIENA RESPONSABILITA' PROFESSIONALE CONNESSA AL RISULTATO ASSISTENZIALE DA CONSEGUIRE

CASE MANAGEMENT

A Case Manager's Role

- Develops patient outcomes for caseload
- Outcomes met within an appropriate LOS
- Efficient use of resources
- Specialized knowledge
- Good clinician - direct care
- Good manager - coordinates care of others

Il Case management rappresenta una metodologia di organizzazione dei servizi basati sulla centralità dell'utente avente l'obiettivo della massima integrazione degli interventi richiesti, erogati al livello della maggiore appropriatezza possibile.

CASE MANAGEMENT



La gestione del caso richiede l'adeguamento delle figure sanitarie tradizionali a ruoli di nuova responsabilità ove la caratteristica principale è costituita dalla capacità di valutare i bisogni, di pianificare gli interventi e di mantenere livelli di alta ed efficiente cooperazione tra gli operatori e la rete informale dell'assistito (Familiari, amici, volontari).

CASE MANAGEMENT



Il modello organizzativo del Case Management trova origine in motivazioni di carattere prevalentemente economico, infatti il controllo dei costi è il principale obiettivo di un modello che, attraverso la figura chiave del responsabile del caso, offre un contributo determinante all'organizzazione dei percorsi terapeutici.

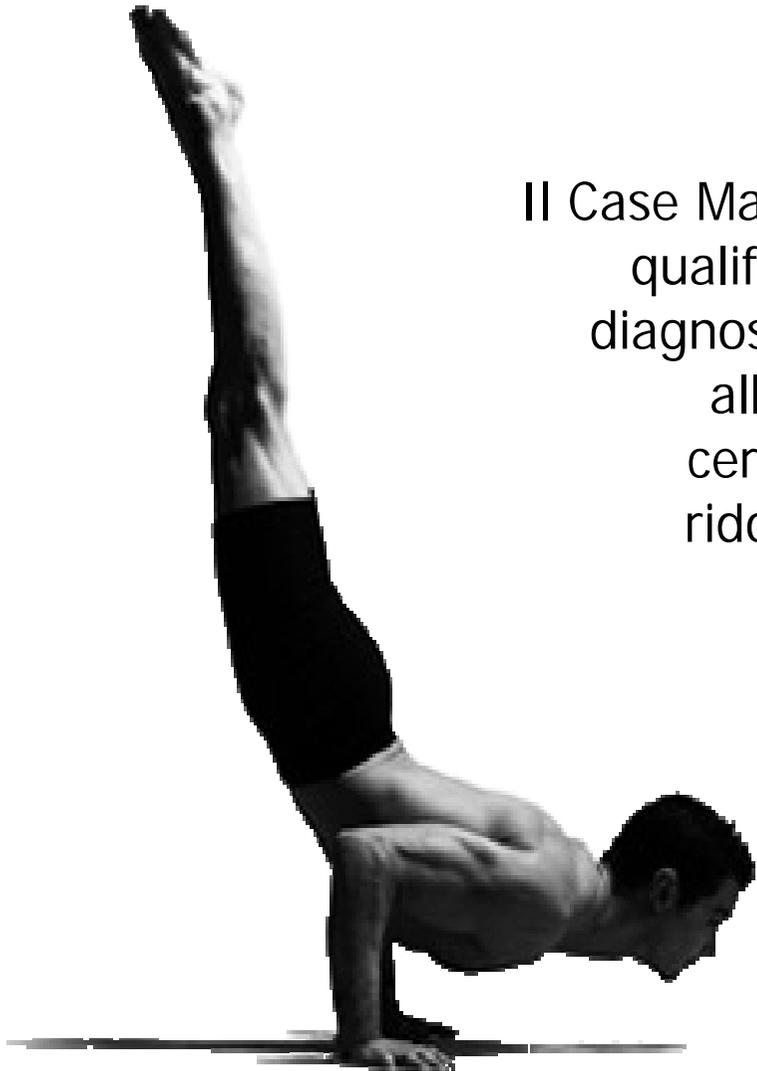
Le funzioni del ruolo (1)

- coordinare l'assistenza e i servizi;
- individuare le caratteristiche dei pazienti inseriti nel programma;
- definire gli obiettivi del paziente sia di tipo fisico che funzionali, psicologici, sociali e ambientali;
- accertare l'esistenza di supporti formali e informali;

Le funzioni del ruolo (2)

- analizzare e sintetizzare tutti i dati per definire le diagnosi infermieristiche o i problemi interdisciplinari;
- sviluppare, implementare, monitorare e modificare il piano di assistenza attraverso l'interdisciplinarietà, la collaborazione con il team e il paziente;
- indirizzare al paziente le risorse più appropriate;
- procurare i servizi necessari;
- facilitare l'accesso nelle strutture;

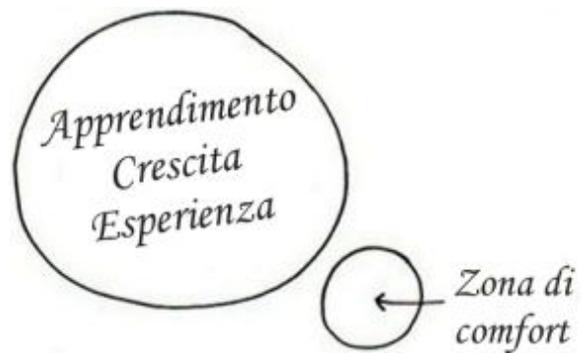
CASE MANAGEMENT



Il Case Manager ha la funzione operativa che va oltre la qualifica e funzione esercitata in seno al processo diagnostico terapeutico e si concentra nell'attenzione all'appropriatezza delle decisioni operative cercando di evitare duplicazioni di interventi, ridondanze, attese e quindi riducendo i costi.

Vale la pena provare ?





Il sentiero che seguiamo per attraversare il bosco è la routine cui siamo abituati, i ripetuti cammini che hanno avuto successo e che ci permettono di raggiungere efficacemente ed economizzando tempo l'obiettivo di uscire dal bosco.

Ma se per un evento imprevisto non possiamo più contare sulla direzione e la traccia del sentiero e ci troviamo quindi smarriti, ecco che siamo costretti a sperimentare nuove azioni, decifrando ed organizzando i materiali offerti dal contesto bosco: alberi, aperture, passaggi, pendenze.

E' esplorando e ricercando che produciamo il sentiero: solo la disponibilità e la capacità di riposizionarci rispetto al bosco accettandolo come risorsa, fonte di informazioni, luogo di sperimentazioni ci permetterà di raggiungere la nostra meta.

Il bosco della conoscenza ..



La biografia

“Importanza della storia di un'organizzazione”



“Importanza delle storie delle persone che lavorano dentro una organizzazione”

La narrazione e la conoscenza della storia di vita sono utili per la reinterpretazione dell'esperienza e la trasformazione/crescita di noi stessi.

Dati di fatto o provocazioni ?

- Le case di riposo nel 2000 erano strutture in cui il concetto di protagonismo era tenuto fuori dalle mura di cinta
- Il ruolo delle persone che lavoravano era alimentato da contenuti prevalentemente pratici
- Il sentimento che alimentava il comportamento nei confronti delle persone era prevalentemente di stampo paternalistico
- Non mancava la buona volontà ...



La buona volontà

- E' lodevole
- E' alla base delle imprese volontaristiche
- E' un attributo che può essere nutrito
- Deve calarsi in un contesto di competenze necessarie per il raggiungimento di obiettivi



La competenza

- Conoscenze teoriche
- Conoscenze pratiche
- Abilità professionali
- Attitudini di vita



E una moderna organizzazione

- Destruzzione dello stereotipo di tipo gerarchico e adesione al polimorfismo organizzativo
- Decentrare il potere e distribuire autonomia in una logica di responsabilità condivisa



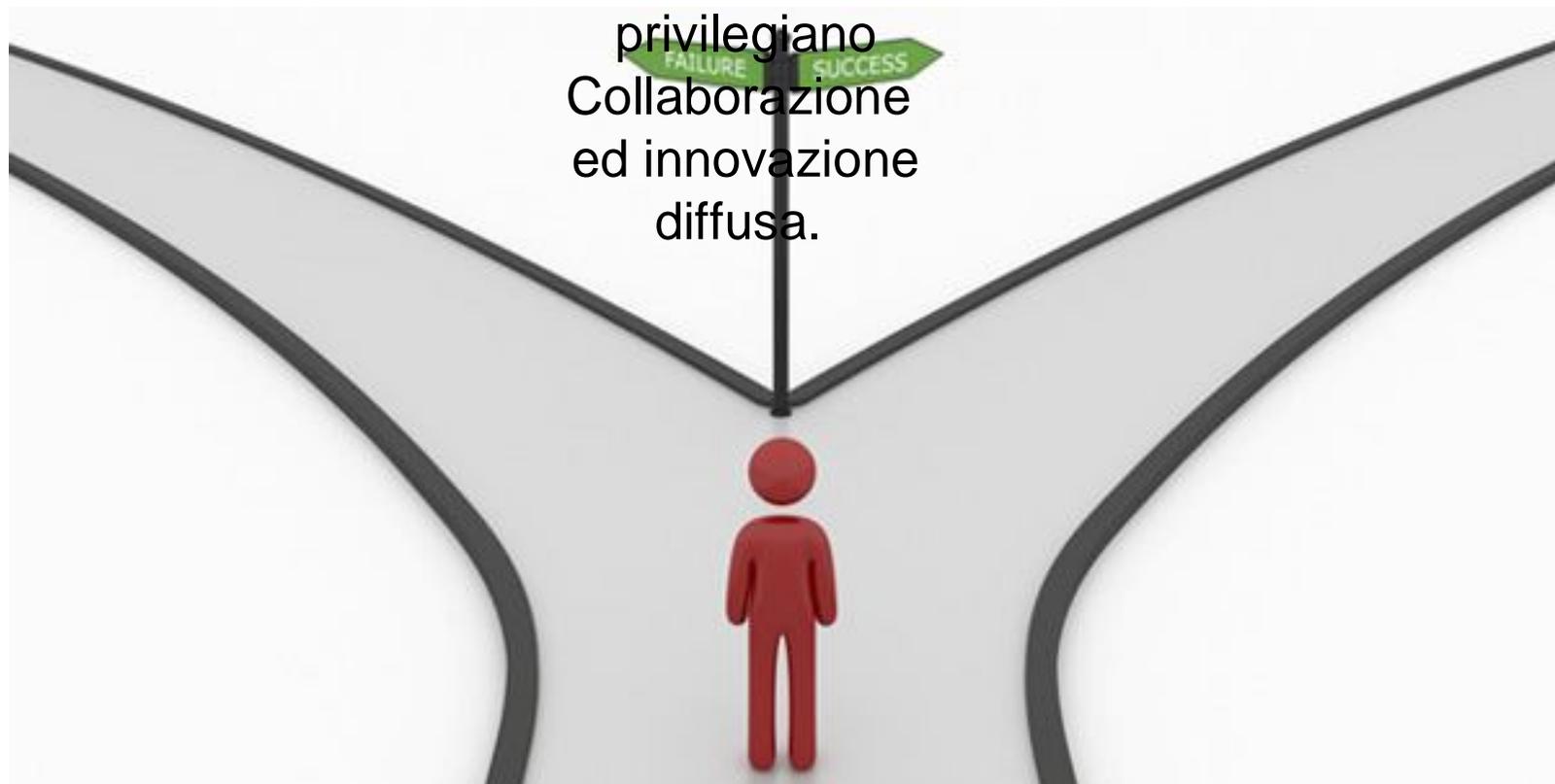
L'organizzazione si apre all'esterno: presupposto necessario alla riflessione sull'esperienza e alla trasformazione del comportamento

A photograph of a sunflower field. In the foreground, a large, vibrant yellow sunflower with a dark brown center is in sharp focus. The background is filled with many other sunflowers, some in focus and some blurred, creating a sense of depth. The overall scene is bright and sunny.

Bell (2002) identifica la **resilienza organizzativa** come la capacità di un'azienda di rispondere rapidamente e adeguatamente a cambiamenti imprevisti, corrisponde quindi all'abilità di riprendersi.

Il polimorfismo è comune in natura, legato alla biodiversità, alla variabilità genetica e alla capacità di adattamento.

Il polimorfismo organizzativo, citato ad esempio da Preti (2000), differenzia sia l'organizzazione singola e sia le imprese che mantengono un'identità comune ma sono capaci di essere in continua evoluzione, senza una forma unica ed assoluta da adottare per stare nel proprio ambiente competitivo. Passano attraverso continui assetti che



Coerenza

Sistematicità



Strategia

Flessibilità/m
odularità

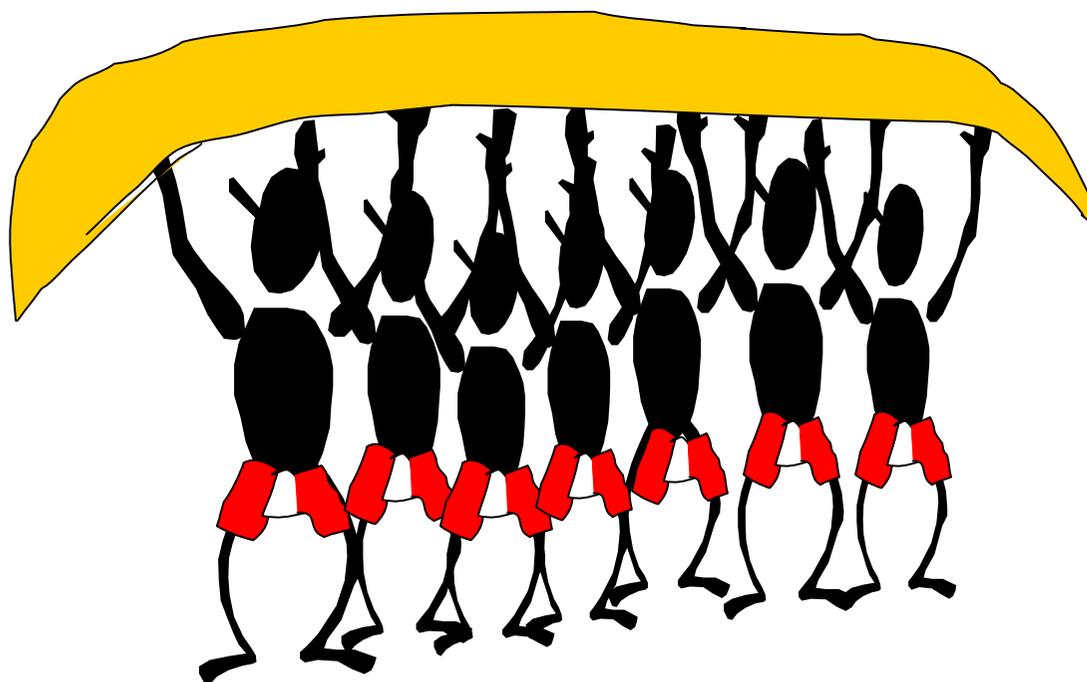
Organizzazione

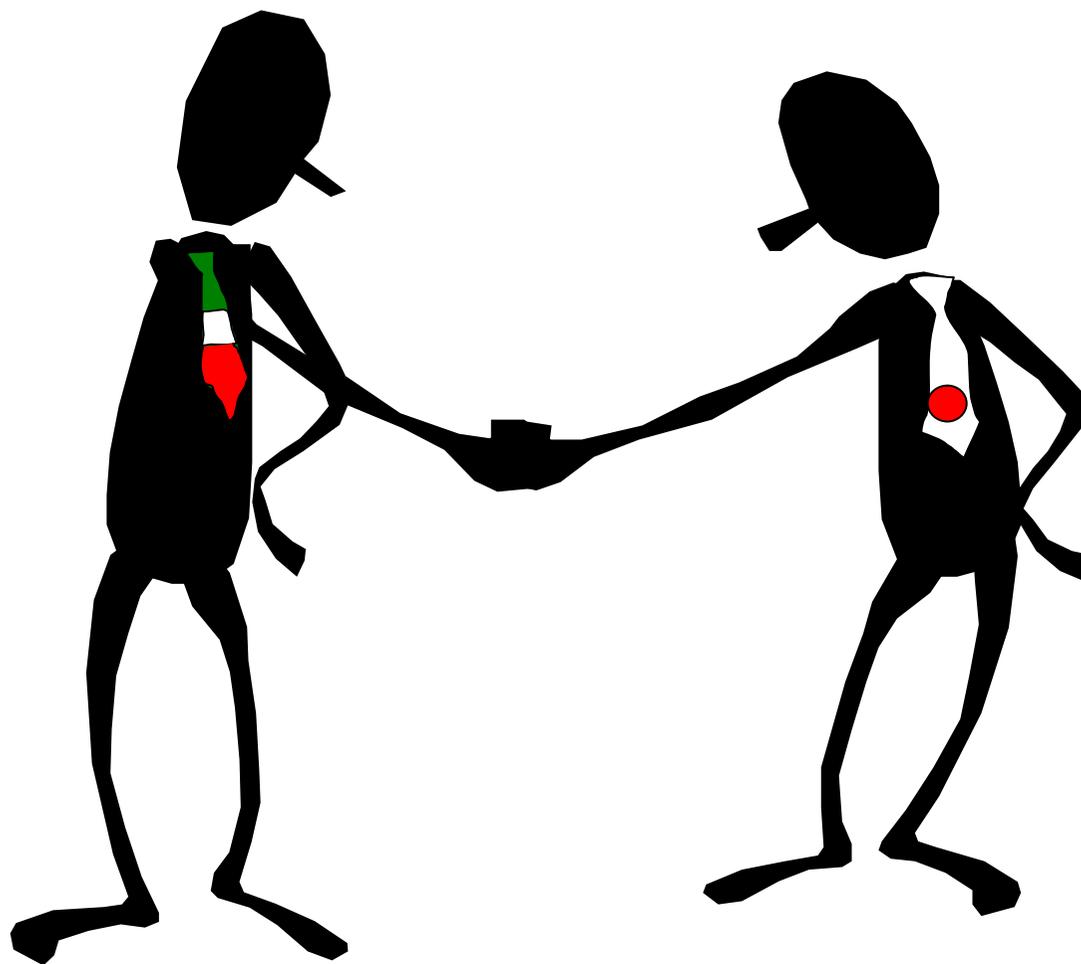
Ottimizzazione in funzione degli obiettivi

Sfida alla complessità



CORSA DI CANOE



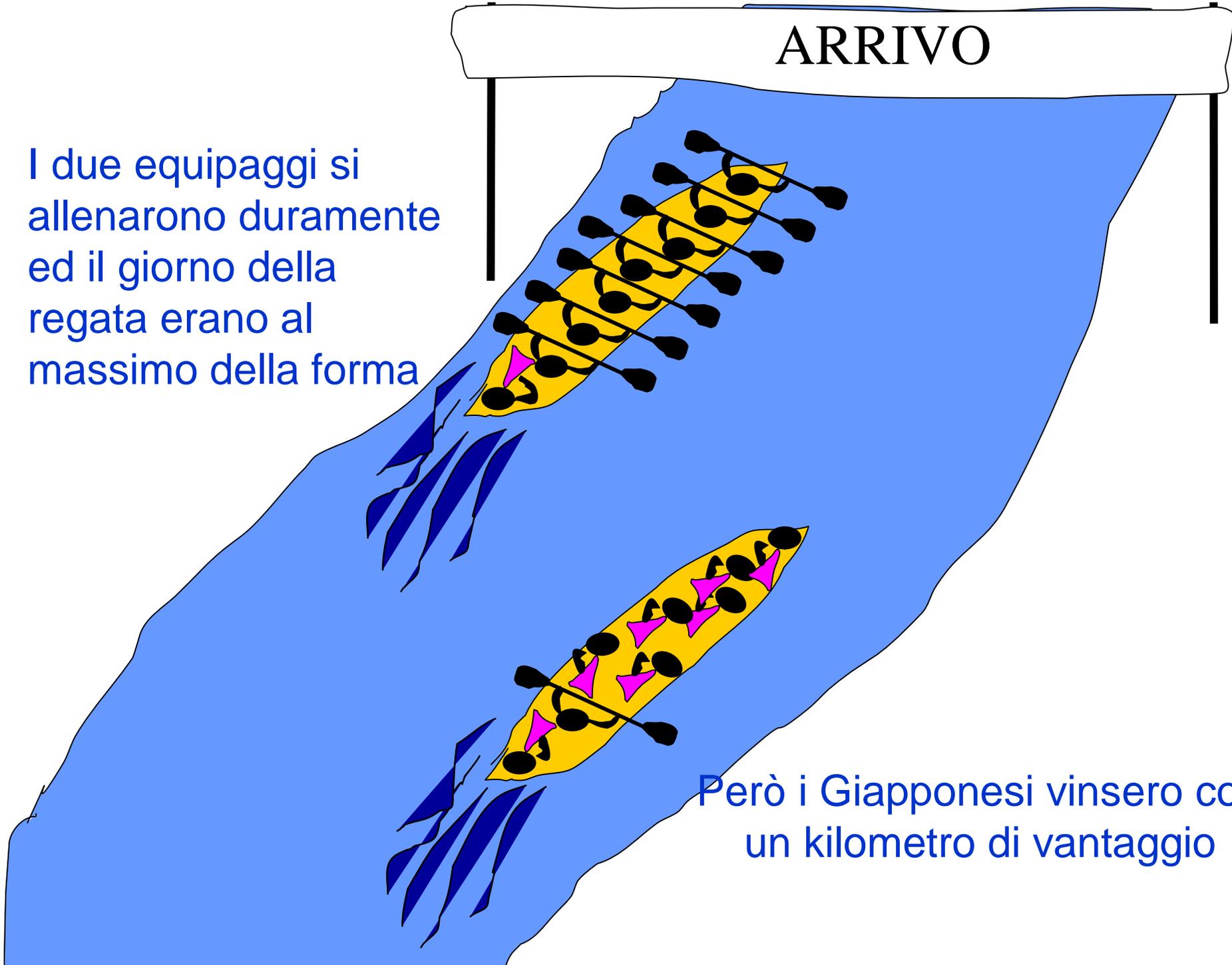


Una Azienda Giapponese ed una Azienda Italiana decisero di affrontarsi tutti gli anni in una corsa di canoe con otto uomini

ARRIVO

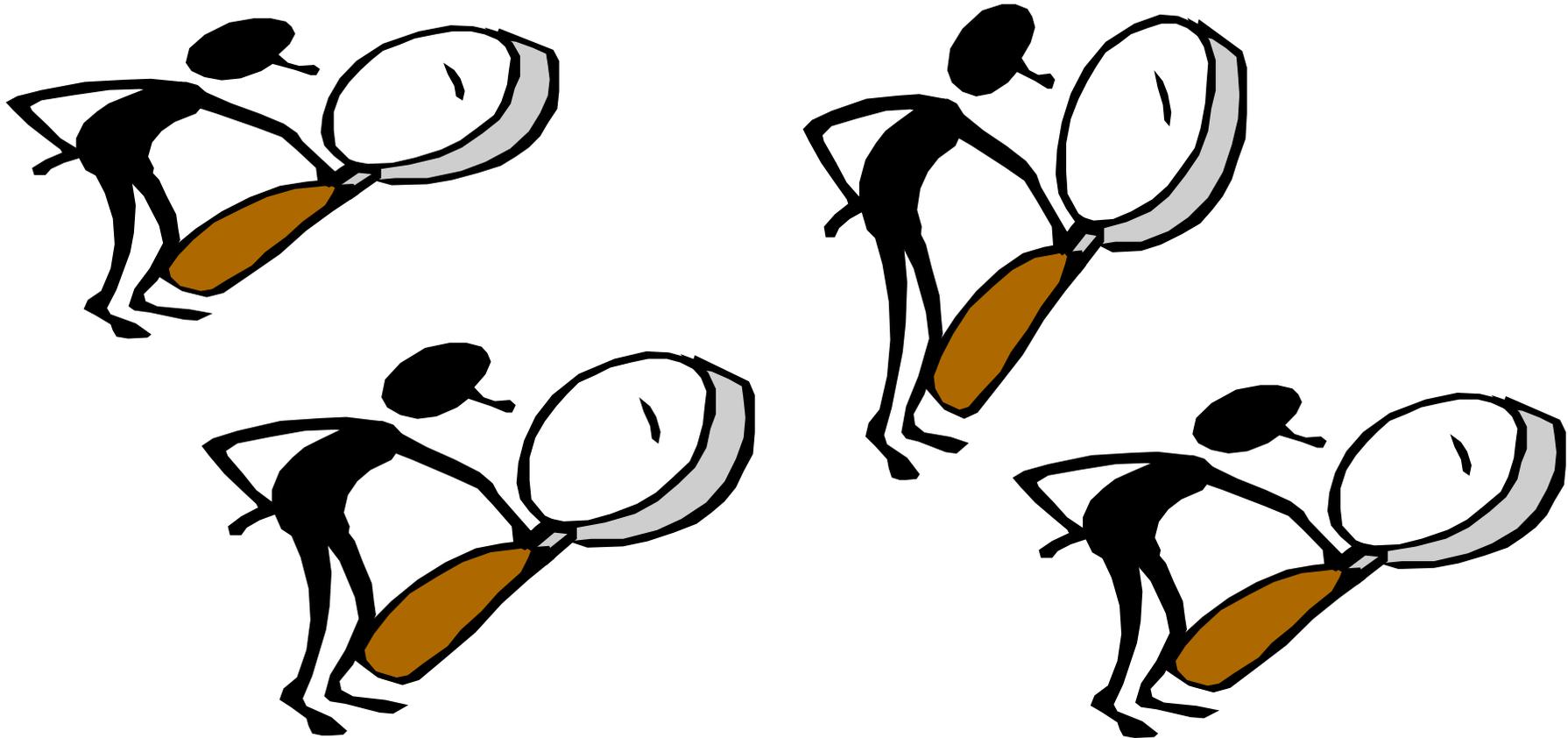
I due equipaggi si allenarono duramente ed il giorno della regata erano al massimo della forma

Però i Giapponesi vinsero con un kilometro di vantaggio



Dopo la disfatta la squadra Italiana aveva il morale a terra.

Il Direttore Generale della Azienda decise che avrebbero vinto l'anno seguente, ed allora creò un **gruppo di lavoro** per analizzare il problema



Dopo varie *analisi e studi* il gruppo
scoprì che i Giapponesi avevano
7 rematori ed 1 capitano



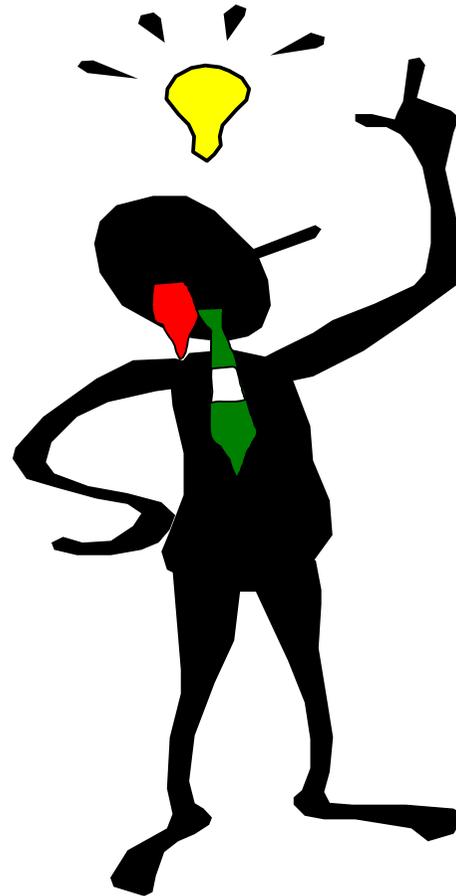
E gli Italiani, invece,
7 capitani ed 1 rematore

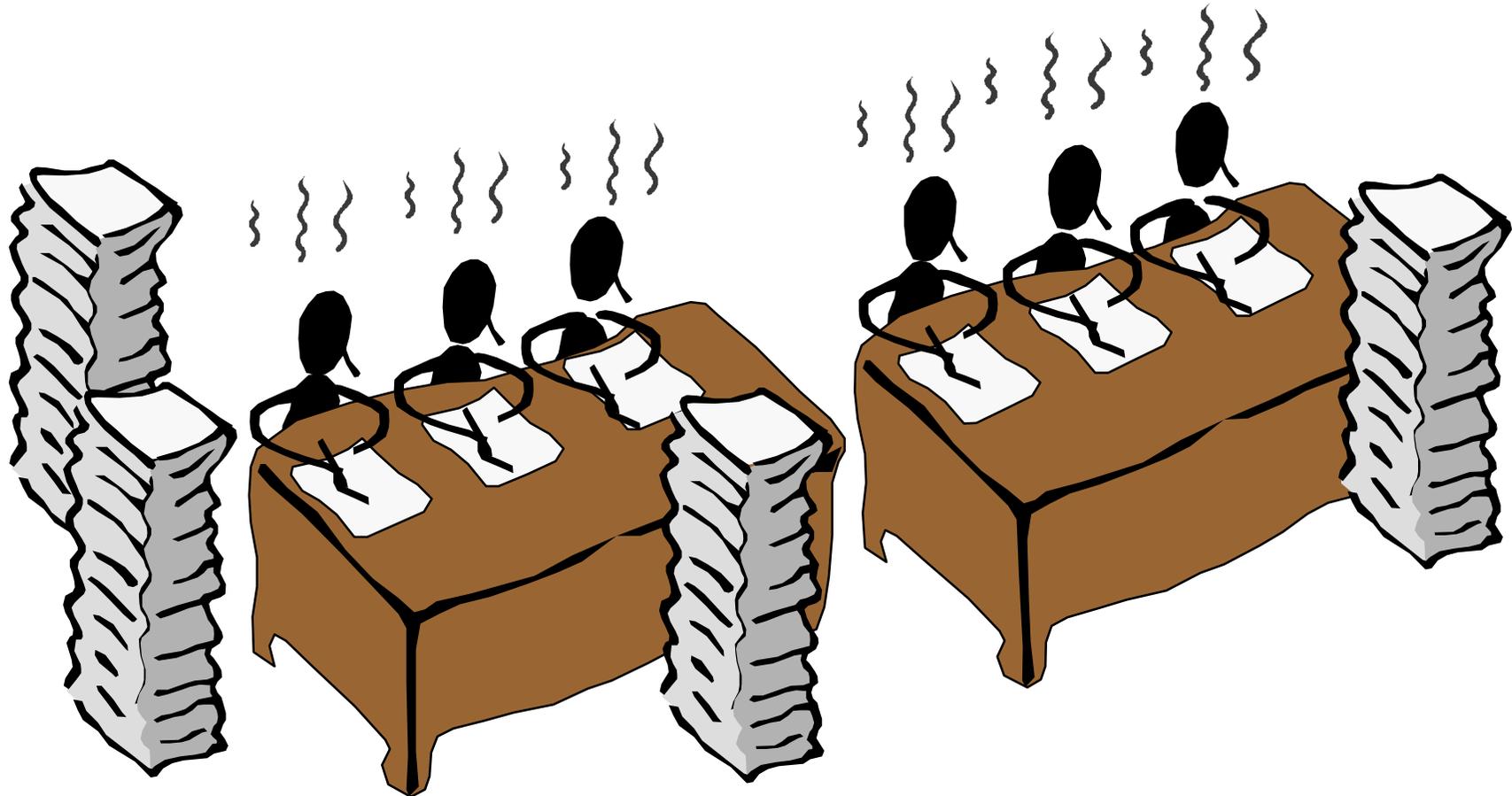


Sulla base di questo studio il Direttore Generale ebbe la
brillante idea di rivolgersi ad una

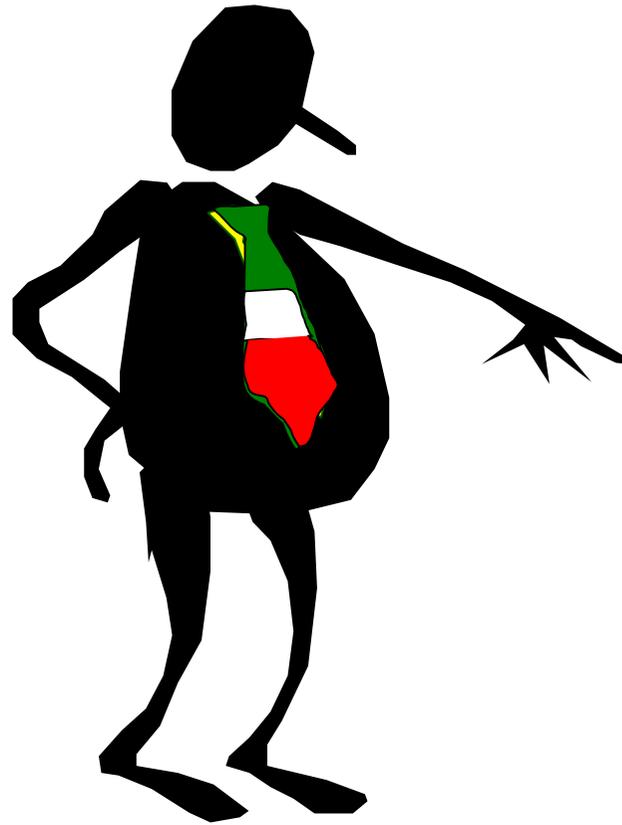
Società di Consulenza

per analizzare la miglior formazione della squadra





Dopo molti mesi di lavoro, gli **specialisti** arrivarono alla conclusione che la squadra Italiana aveva troppi capitani e pochi rematori



Quindi, in base al rapporto fatto dagli ***specialisti*** l'impresa
decise di cambiare la struttura della squadra

La squadra è stata pertanto così
composta: **4 capitani, 2 supervisori,**
1 capo dei supervisori e 1 rematore

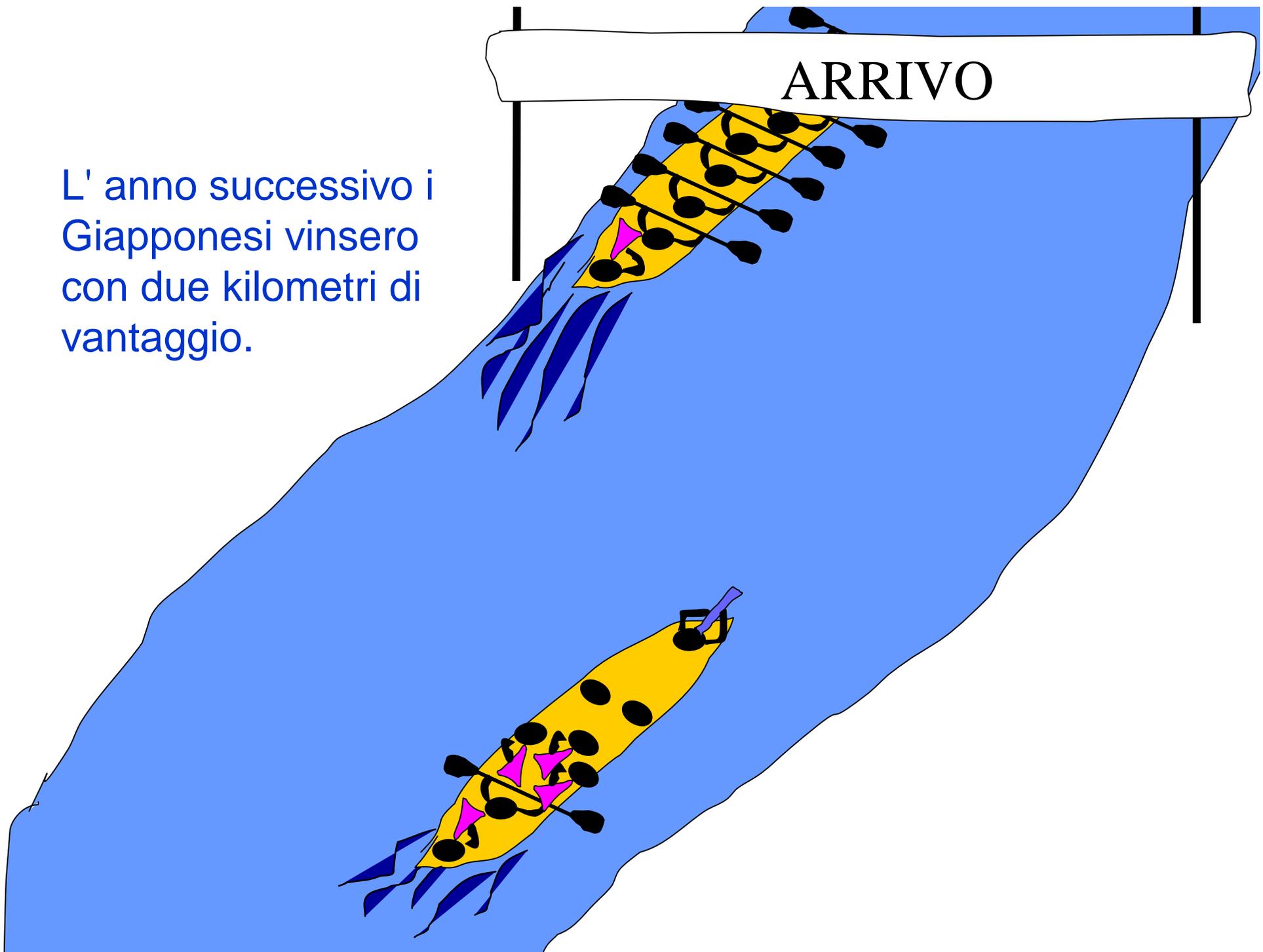


Una attenzione speciale andrà al rematore.

Dovrà essere il più qualificato,
motivato e cosciente delle sue
responsabilità.

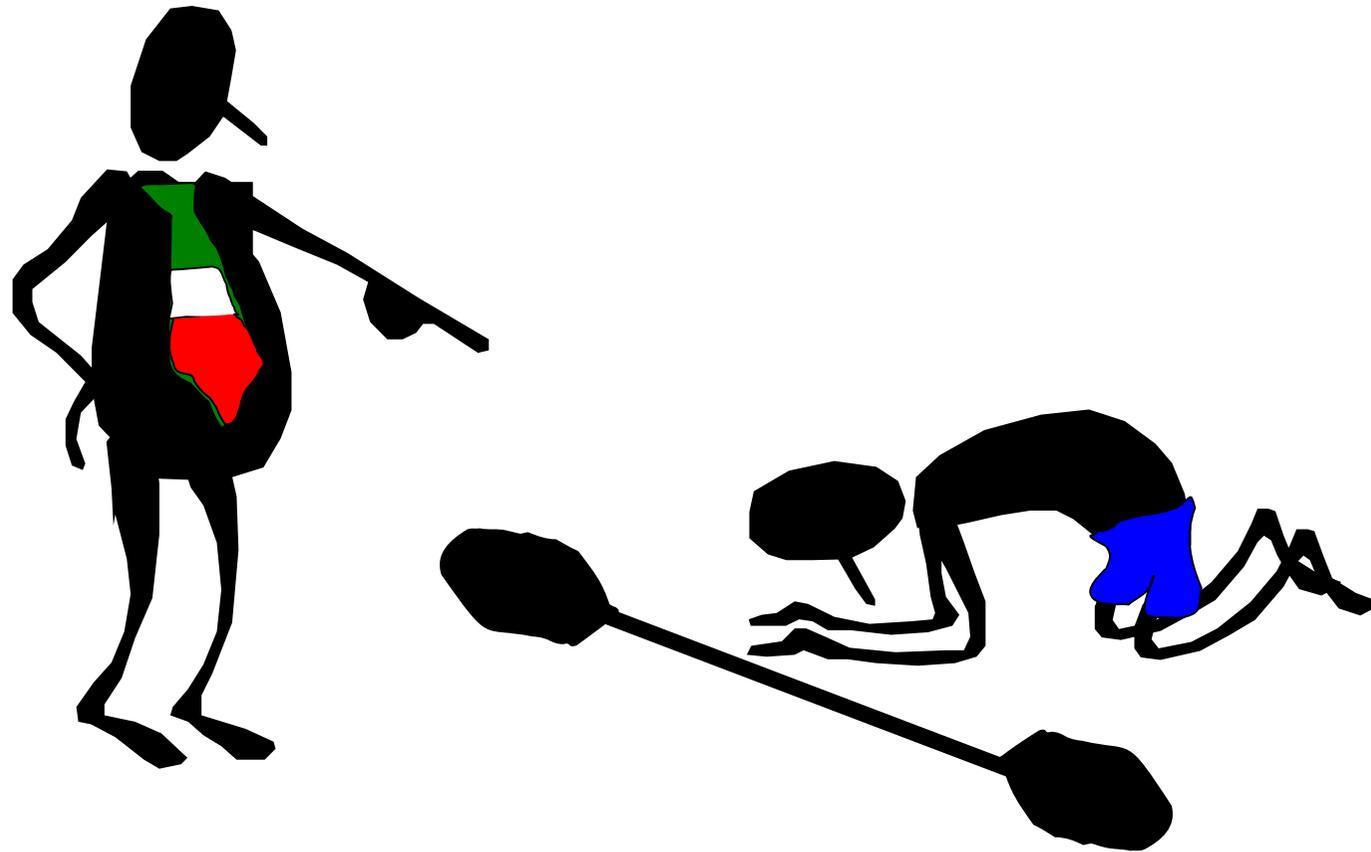


... E così si presentarono alla nuova gara...

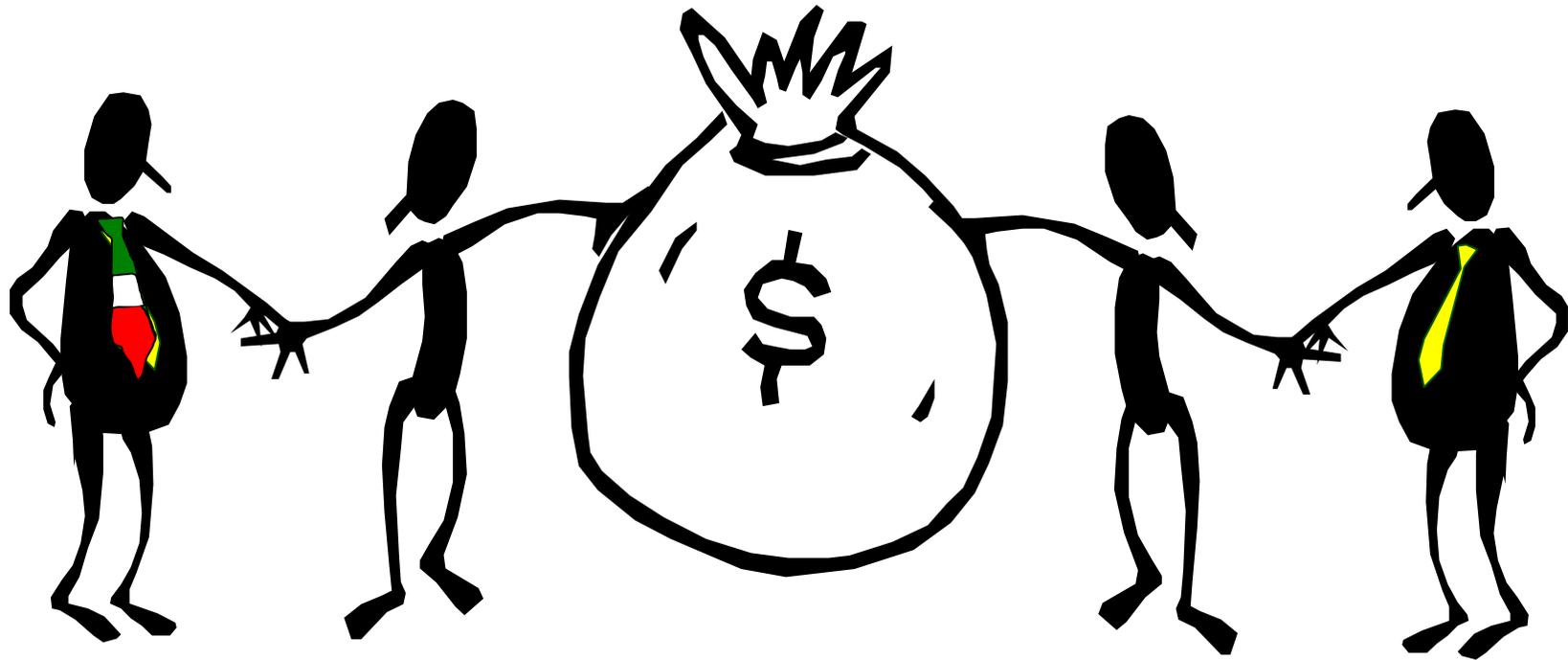


ARRIVO

L' anno successivo i
Giapponesi vinsero
con due chilometri di
vantaggio.



I *dirigenti* della Azienda licenziarono il rematore per il suo cattivo risultato.



Ai restanti diedero un premio per la grande motivazione che provarono ad infondere nella squadra.

Il Direttore Generale allora preparò un resoconto in cui dimostrò che:

- Si usò la migliore tattica possibile
- La motivazione era buona.
- Però il materiale a disposizione poteva essere migliorato.



Attualmente stanno pensando di sostituire... la canoa.

Ti ricorda qualcosa questa storia ?



Il rugby in azienda



Qualche dato tra rugby e azienda

- 37% dei dipendenti afferma di capire cosa esattamente la sua azienda sta cercando di realizzare e perchè;
 - 1 su 5 è entusiasta del suo team;
 - 1 su 5 sostiene di avere una visione chiara delle sue responsabilità;
 - 15% pensa che l'azienda gli permetta di raggiungere i suoi interessi;
 - 15% ritiene di lavorare in un clima di particolare fiducia;
 - 20% ha piena fiducia nell'organizzazione per cui lavora;
 - 13% ottiene relazioni di lavoro con altri gruppi o dipartimenti.
- 3 giocatori su 15 importerebbe l'obiettivo del proprio team;
 - 3 giocatori su 15 saprebbero con esattezza in quale posizione giocare e cosa fare;
 - Tutti i giocatori tranne 1 sarebbero in competizione con i compagni piuttosto che con gli avversari

C. Cavaliere, P. Mulazzi, R. Paterni, Dal campo all'azienda, oltre il semplice fare squadra, Guerrini e Associati, 2009, Milano.

Chi siamo e dove vogliamo andare

Si prega di proporre modifiche e correzioni entro il giorno 6 maggio in modo da presentare il documento nel secondo incontro sulla riorganizzazione dell'assistenza: per proporre la modifica basta inviare un messaggio sulla chat del profilo di facebook oppure inviando una mail al seguente indirizzo, metronidazolo@gmail.com:

MISSION ASSISTENZIALE ASP VITTORIO FOSSOMBRONI

Il gruppo assistenziale dell'ASP Vittorio Fossombroni ha condiviso questa dichiarazione, frutto della certezza che oggi non si deve porre limiti alla possibilità di star bene e di vivere pienamente l'esperienza della Casa di Riposo.

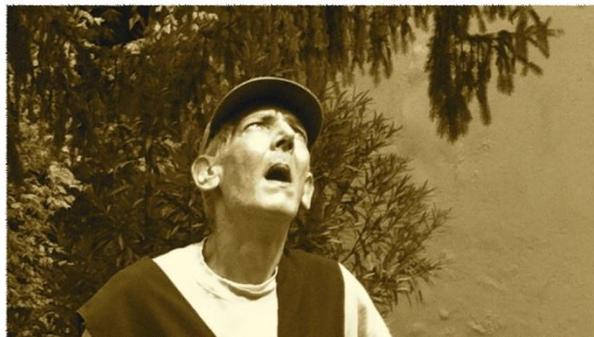
La libertà, l'autodeterminazione, la socialità e l'affettività, ben rappresentano l'impegno con cui il gruppo promuove il benessere mentale e spirituale, e con cui progetta e pianifica un'assistenza personalizzata, condivisa con il residente ed i suoi cari, aderendo a valori come il rispetto, la libertà e l'operosità.

Il clima di fiducia che alimenta il team di lavoro ricade sulla persona che si sente ascoltata e si emoziona con l'operatore nella quotidianità. Le attività assistenziali sono ispirate dall'unicità dell'essere umano, nella promozione della felicità dei residenti e dei loro cari. Gli operatori esaltano doti empatiche ed emozionali che alimentano il calore, il colore e l'enfasi con cui si assicura il rispetto dei gusti e delle tendenze degli assistiti.

Nei suoi bisogni il gruppo si sente unito e beneficerà delle piccole e grandi vittorie del residente. Adeguatezza e rispetto delle proprie abilità accompagnano la nostra realtà fuori dalla struttura grazie ad una creatività senza confini, per la felicità di tutti, assaporando ogni giorno il diritto di vivere da protagonista. Grazie a questa filosofia il residente vivrà l'esperienza della casa di riposo come autentica possibilità di realizzare i propri desideri in uno scenario in cui la fragilità assumerà i contorni di uno "slancio emozionale che cura".



Mission Assistenziale



Il gruppo assistenziale dell'ASP Fossombroni ha condiviso questa dichiarazione, frutto della certezza che oggi non si deve porre limiti alla possibilità di star bene e di vivere pienamente la Casa di Riposo.

La libertà, l'autodeterminazione, la socialità e l'affettività, ben rappresentano l'impegno con cui il gruppo promuove il benessere mentale e spirituale, e con cui progetta e pianifica un'assistenza personalizzata, condivisa con il residente ed i suoi cari, aderendo a valori come il rispetto, la libertà e l'operosità. Il clima di fiducia che alimenta il team di lavoro ricade sulla persona che si sente ascoltata e si emoziona con l'operatore nella quotidianità. Le attività assistenziali sono ispirate dall'unicità dell'essere umano, nella promozione della felicità dei residenti e dei loro cari. Gli operatori esaltano doti empatiche ed emozionali che alimentano il calore, il colore e l'entusiasmo con cui si assicura il rispetto dei gusti e delle tendenze degli assistiti. Nei suoi bisogni il gruppo si sente unito e beneficerà delle piccole e grandi vittorie del residente. Adeguatezza e rispetto delle proprie abilità accompagnano la nostra realtà fuori dalla struttura grazie ad una creatività senza confini, per la felicità di tutti, assaporando ogni giorno il diritto di vivere da protagonista. Grazie a questa filosofia il residente vivrà l'esperienza della casa di riposo come autentica possibilità di realizzare i propri desideri in uno scenario in cui la fragilità assumerà i contorni di uno "slancio emozionale che cura".

Un po' di ordine sulle cose da fare

Attività/Persone Coinvolte	Medico	Infermiere	Operatore	Personale laico
Prescrizione	X			
Conservazione e Pianificazione		X		
Somministrazione		X		
Aiuto all'assunzione			X	X

Come si fanno le cose

	Area Organizzativa	N Prot.	Pag 1 di 5
	Il tutorato della persona assistita		



Funzione	Data	Firma	Funzione	Data	Firma	Funzione	Data	Firma
Ref ASP						Coo ASP		
Presa visione Firma	Direttore		Revisione	Data		Sintesi delle modifiche aggiornamento annuale		

Quando ????

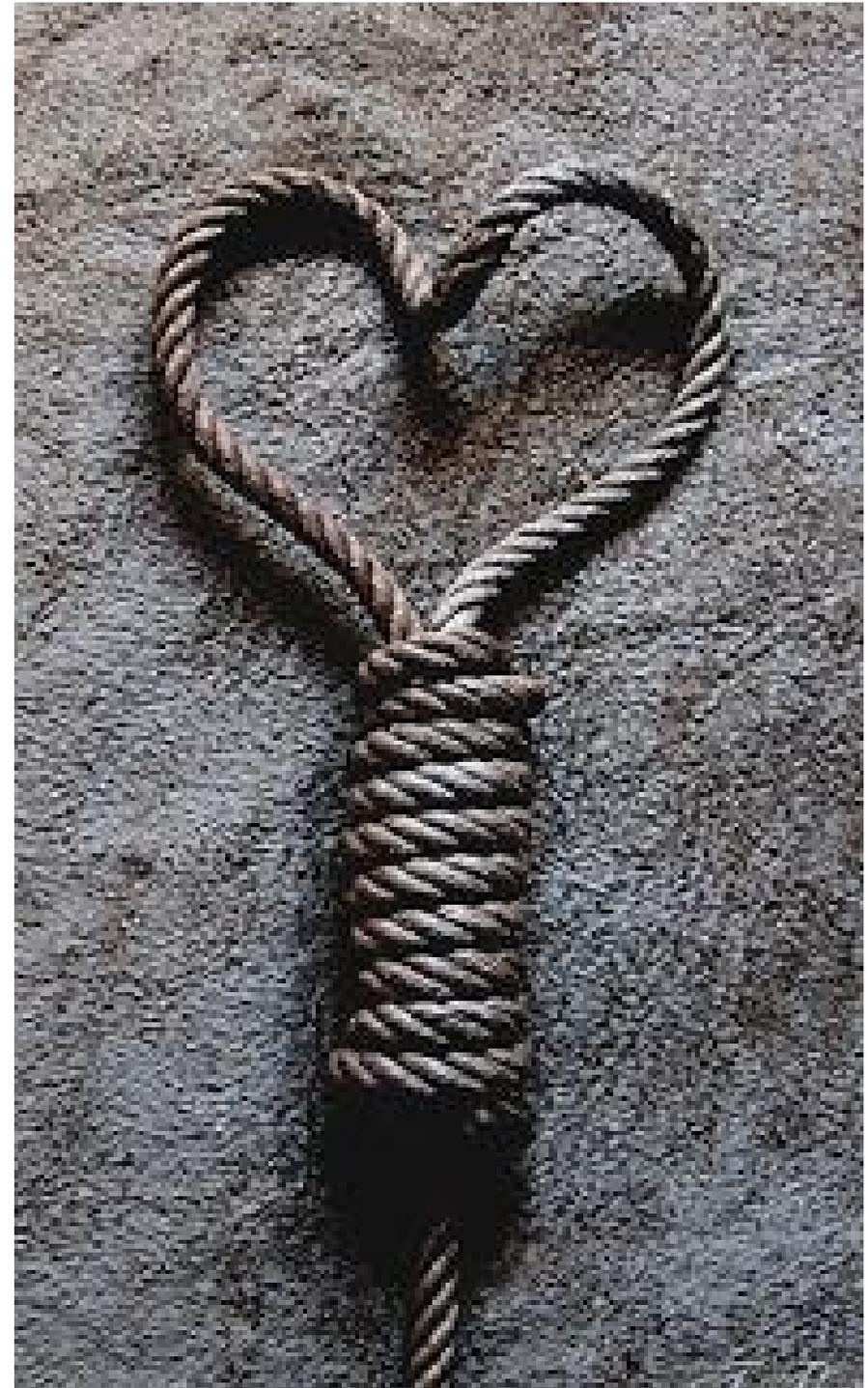
Il problema del tempo in RSA

...

Cosa è urgente in RSA

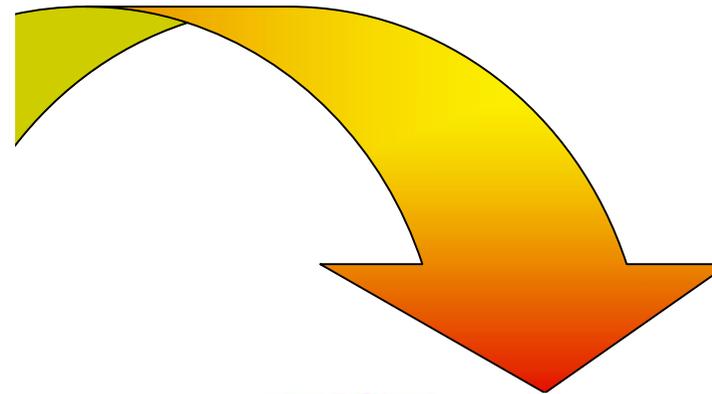
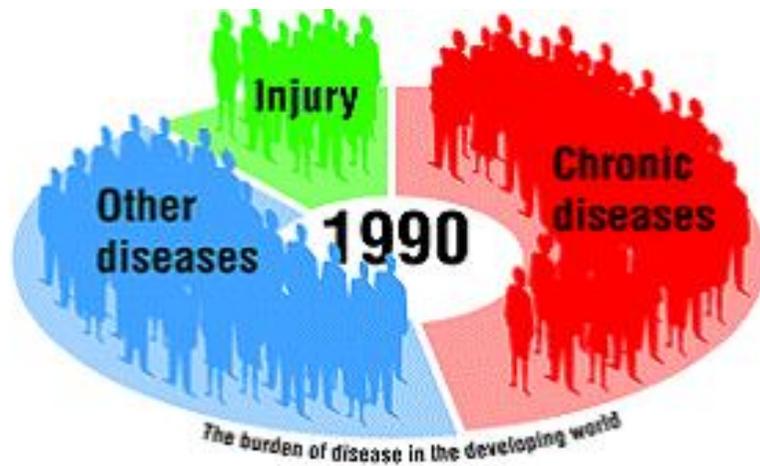
Chi stabilisce cosa è
urgente in RSA ...

Cos'è complicato e cosa è
complesso ...

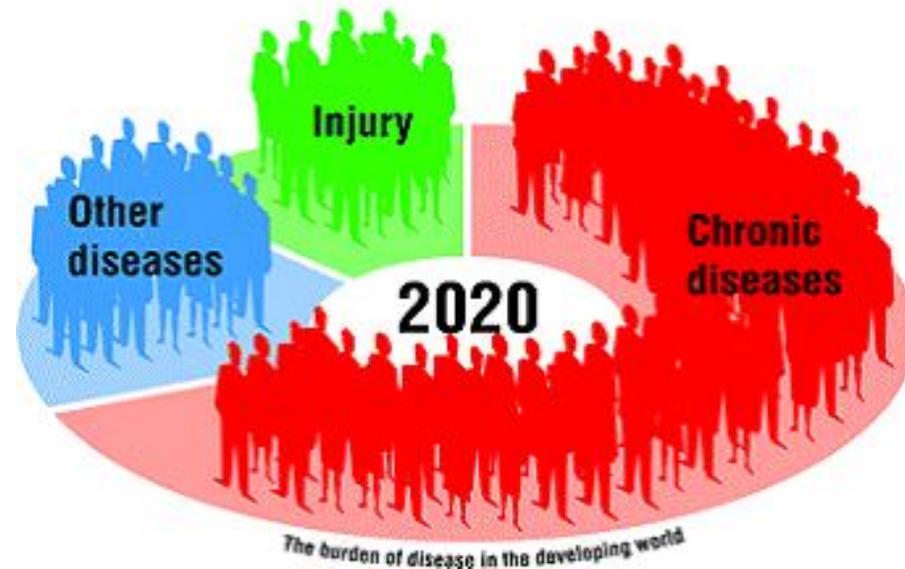


Problemi di salute : le malattie croniche

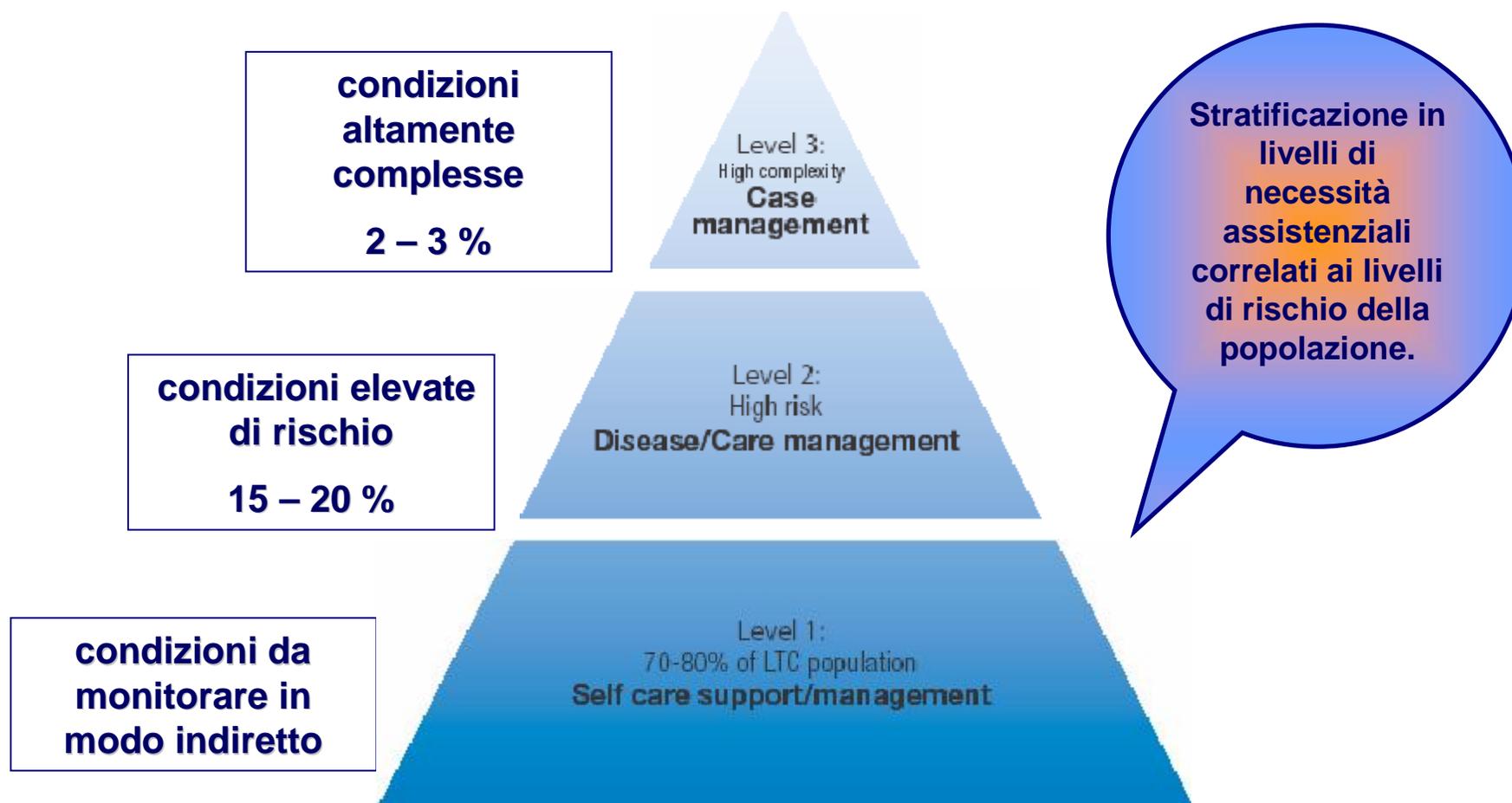
VARIAZIONE
DEL BISOGNO
SANITARIO: proiezioni
future

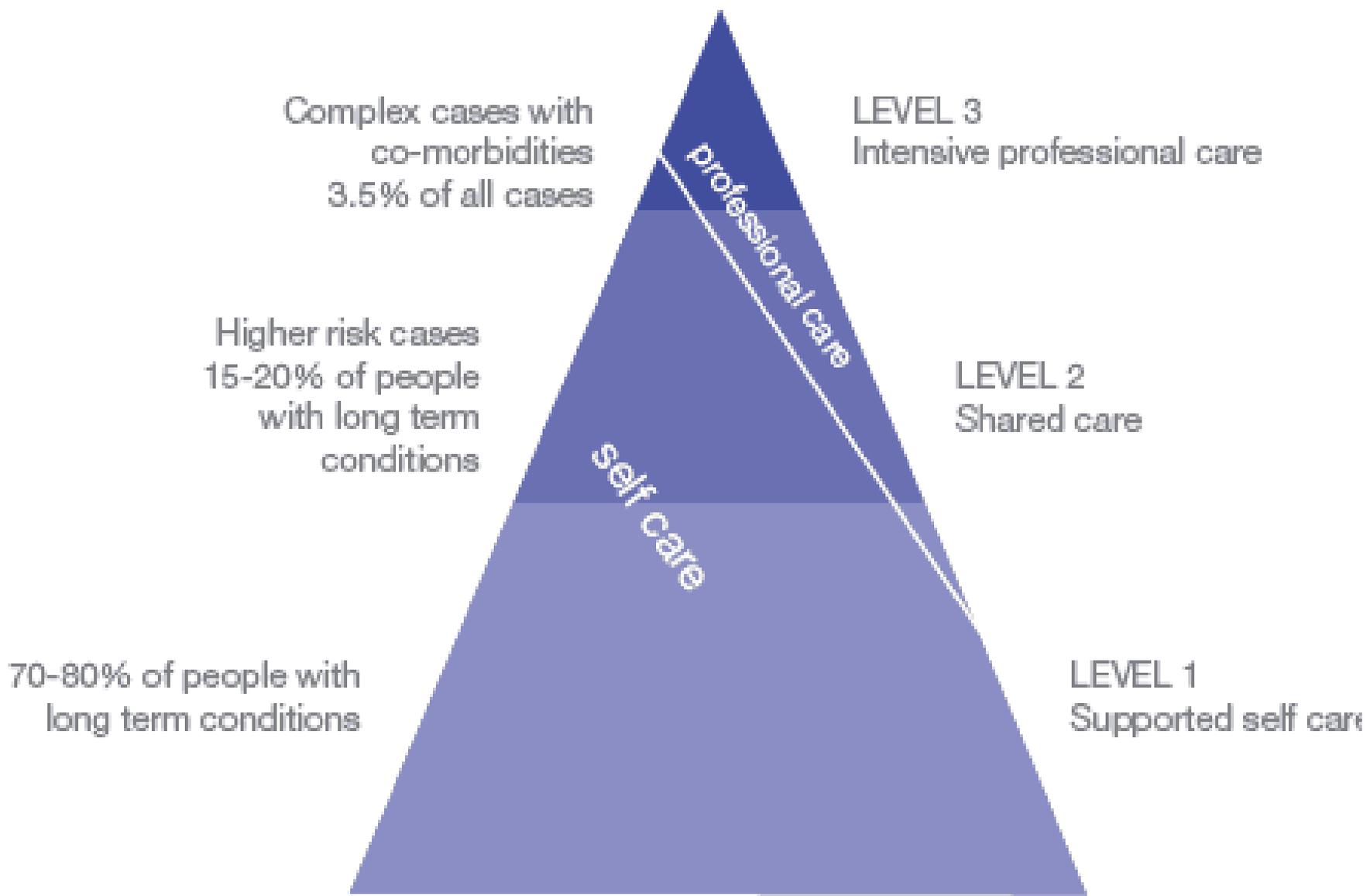


Per il 2020 è previsto il
collasso
se non si attueranno
nuovi modelli assistenziali



Long term conditions model.
Livelli assistenziali in relazione al livello di rischio





<http://www.scotland.gov.uk/Publications/2005/11/02102635/26372>

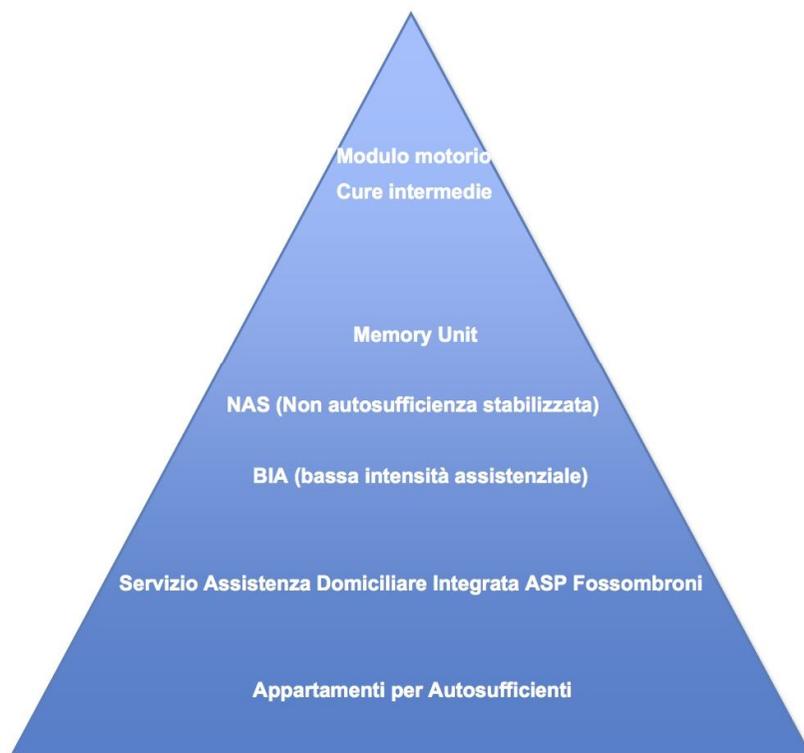
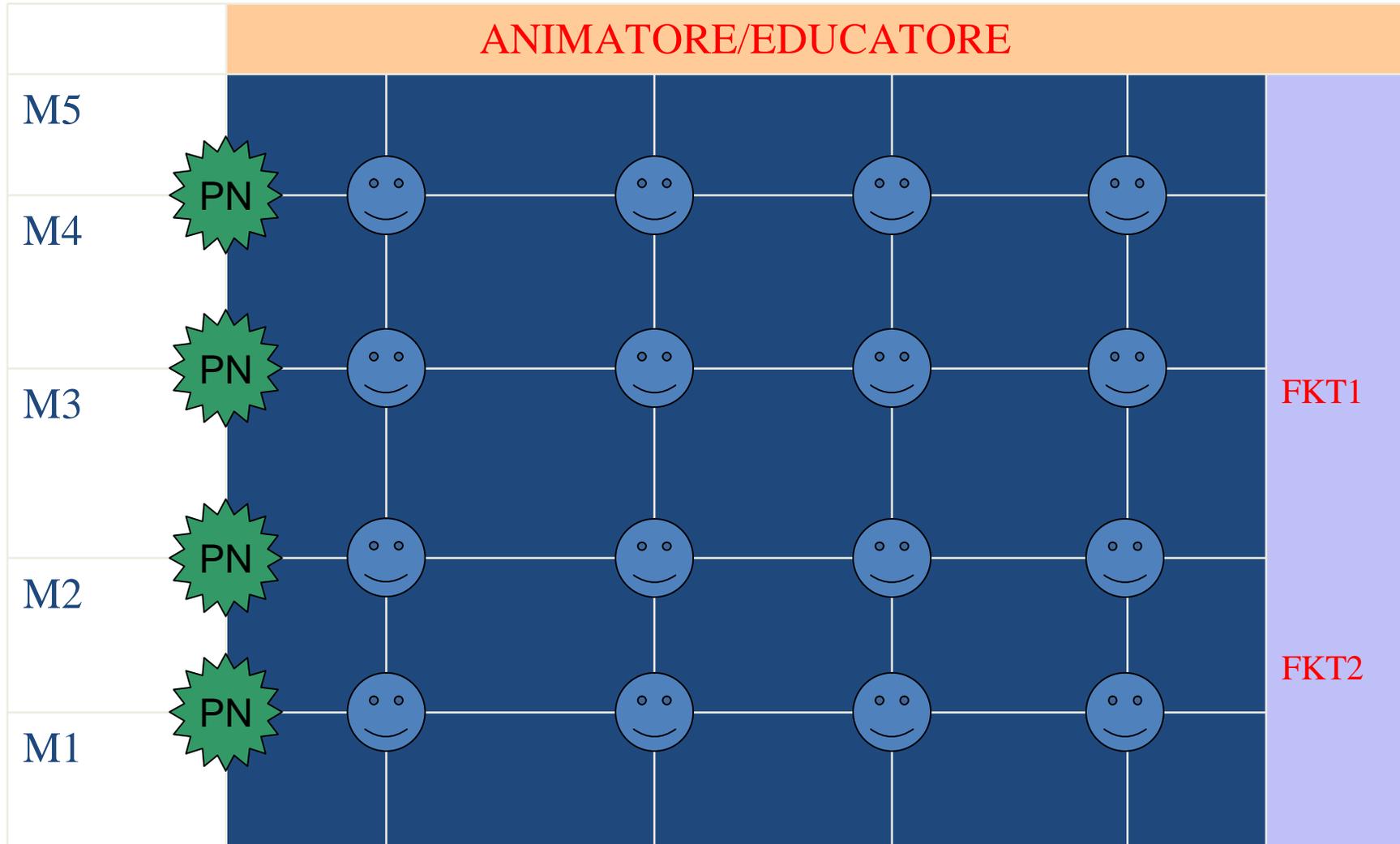


Figura 1 Livelli di assistenza ai quali può accedere una persona nel corso della vita all'interno della struttura nell'ambito della sperimentazione gestionale che caratterizza la fase 2° di progetto.

La piramide richiama modelli di cura utilizzati per favorire l'autodeterminazione della persona e la sostenibilità del sistema, alla base della piramide sono rappresentati livelli in cui si promuove l'autocura e in cui, la persona autosufficiente, ha la possibilità di gestire la propria terapia, supportata eventualmente da personale "laico", oppure impara a utilizzare semplici strumenti diagnostici per il monitoraggio di alcuni parametri. Nei livelli superiori diminuisce progressivamente l'abilità funzionale e/o cognitiva e l'intensità dell'assistenza cresce in modo proporzionale ai livelli di dipendenza e di stabilità clinica.

Evviva gli egiziani

Come catturare la Fragilità



E promuovere la sartorialità ...

	ANIMATORE/EDUCATORE					
M5						
M4			Mario Rossi			FKT1
M3						
M2						
M1						

Può bastare avere le idee chiare ?

Solo se il carattere riflessivo dei membri della comunità li rende consapevoli dell'incertezza, della mutevolezza e dei limiti imposti dall' "essere" umani.

"Chi aspira all'organizzazione granitica ha certamente dimestichezza con il fallimento"

Come gestire il limite umano ?

L'errante è sempre ed anzitutto un essere umano e conserva, in ogni caso, la sua dignità di persona; e va sempre considerato e trattato come si conviene a tanta dignità. Inoltre in ogni essere umano non si spegne mai l'esigenza, congenita alla sua natura, di spezzare gli schemi dell'errore per aprirsi alla conoscenza della verità.



Aveva confessato di aver somministrato 5 gocce di Talofen a una persona che aveva chiesto "qualcosa" per dormire. Era un Operatore di una RSA che non aveva compreso

....

E' stato denunciato alla pubblica autorità condannato dai suoi colleghi, punito dai suoi "superiori" e relegato nella prigione dell'emarginazione coccolato solo da quella signora che lo ha eletto "suo preferito" in quella notte resa così dolce dalla sua presenza e da quelle poche magiche goccioline.

L'organizzazione ha esposto l'accaduto in una riunione in cui il processo è stato reso pubblico come esempio pedagogicamente rilevante "la gente deve imparare cosa succede a chi sbaglia".

Forse meglio essere coerenti !

Grazie per aver messo in evidenza questo errore, per averlo successivamente circostanziato per scritto ed aver partecipato all'audit con i tuoi colleghi che hanno molto apprezzato la tua maturità.

L'organizzazione oggi grazie al tuo errore è cresciuta.



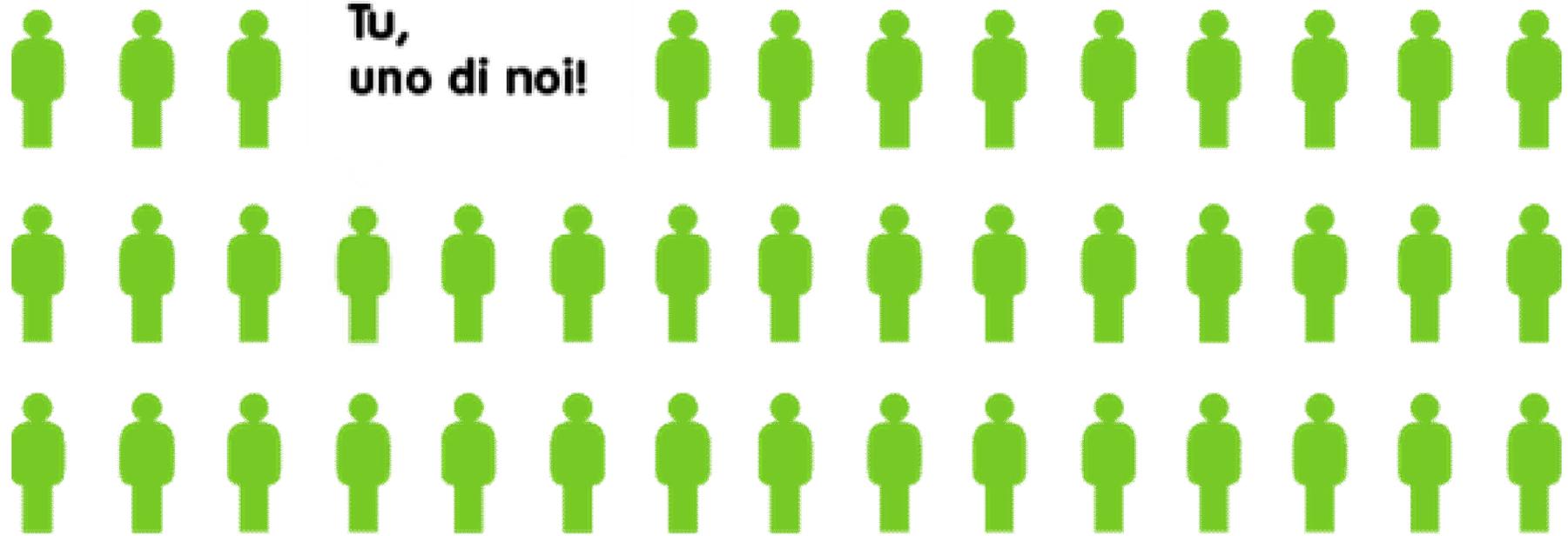
Un'organizzazione serena

Cultura Partecipativa

Cultura Psicosociale



La forza del Gruppo

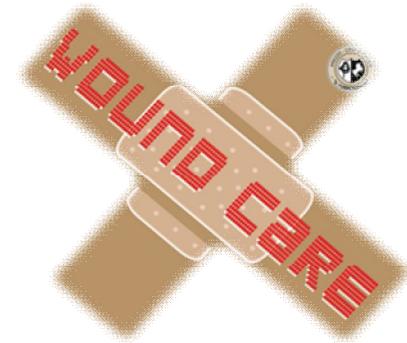
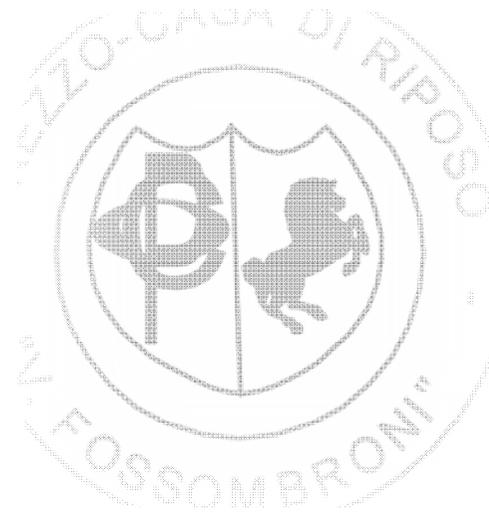




Gruppi di lavoro permanenti



- Dynamic Group
- Memory Group
- Comunità di pratiche
- Emotion Group
- Gruppo Qualità e Benessere
- Gruppo Operativo Software
- Osservatorio Lesioni Cutanee



L'aumento dell'età media della popolazione ha determinato un incremento delle patologie croniche e invalidanti; le lesioni cutanee rappresentano la conseguenza di una ridotta mobilità, causata da questo stato di disabilità.

Nella popolazione residente in strutture sociosanitarie infatti, le ulcere da pressione colpiscono un numero elevato di individui, comportando costi elevati in termini di sofferenza umana e di impiego di risorse. All'interno dei vari *setting* assistenziali pertanto, la prevenzione e il trattamento delle lesioni rappresentano aspetti molto importanti su cui si dovrebbe basare l'assistenza. L'unico dato certo infatti, è che un'adeguata prevenzione svolge un ruolo determinante nel prevenire la comparsa o la progressione delle lesioni. A tal proposito è stato istituito all'interno dell'ASP Fossombroni l'Osservatorio delle Lesioni Cutanee denominato *Wound Care*, che vede l'integrazione dell'Infermiere dell'Assistente e del Fisioterapista con l'obiettivo di diffondere e accrescere la conoscenza delle lesioni da pressione, del loro trattamento e delle strategie di prevenzione.

I membri del gruppo:

Coordinatore

Dottorssa Maria Badini, Infermiera.

Referente Ausili:

Dottorssa Silvia Mezzanotte, Fisioterapista.

Collaboratori assistenziali

Andreja Dumitrescu

Cristina Molinelli

Immacolata Ruffano

Francesco Capacci



Osservatorio Lesioni Cutanee

Il benessere della persona passa
attraverso l'integrità cutanea.





PROGETTO DI INFORMATIZZAZIONE TECNOLOGIA A PORTATA DI CUORE

SOFTWARE GROUP

Il Software Group nasce per rispondere al bisogno di sicurezza dell'operatore, del residente e per supportare il sistema in merito ai requisiti di tracciabilità e trasparenza.

Le attività del gruppo non si limitano a promuovere l'utilizzo del software all'interno della struttura, ma ad alimentare la cultura dell'informatizzazione etica. Le iniziative, quindi, oltre che di formazione, raccolta e analisi dei dati, saranno orientate a diffondere un comportamento che permetta la coesistenza delle antiche virtù con l'innovazione e lo sviluppo secondo i seguenti valori: creatività, legalità, libertà, responsabilità, rispetto, alterità.



L'ASP Vittorio Fossombroni, nell'ambito della valutazione dell'offerta disponibile sul mercato ha scelto SOFTWAREUNO, azienda leader per la gestione complessiva delle organizzazioni sociosanitarie.



La genialità non sta nell'informatizzazione, ma nell'inventarsi qualcosa di veramente geniale da informatizzare.

CHI È L'EMOTION GROUP

L'EG è un gruppo multiprofessionale di operatori che, mettendo in campo tutto il proprio bagaglio esperienziale ed umano, realizza il progetto sulla multisensorialità convinto che la sfera delle emozioni, dell'affettività e l'ascolto empatico siano il canale privilegiato a cui attingere per instaurare una relazione di cura, soprattutto nelle persone più fragili.



Formazione di base per operatore di sala: il laboratorio.



Formazione di base per operatore di sala: il confronto in aula.

EMOTION GROUP
Piaggetta Faenzi, 2 c/o ASP Vittorio Fossombroni
emotiongroup@tiscali.it

LA STIMOLAZIONE MULTISENSORIALE



LA NOSTRA MISSION: Lo scopo di questa riorganizzazione è di garantire ad ogni residente un tipo di assistenza diversificata e adeguata sia alle patologie specifiche che alle esigenze del singolo, infatti la principale prerogativa di ogni modulo è quella di non rischiare di erogare prestazioni omologate ed uguali per tutti, ma di rispettare le abitudini personali, lo stile di vita e i tratti caratteriali della persona assistita. In poche parole abbiamo cercato - e cerchiamo tutt'oggi - di garantire ad ogni singolo residente il benessere psico - fisico di cui necessita, dando spazio non solo alla qualità tecnica delle prestazioni assistenziali, ma curando in ugual misura le relazioni umane e il contatto fisico affinché ognuno di loro si senta come in famiglia: amato, coccolato, compreso, ascoltato e non istituzionalizzato.

Il nostro Referente per l'Assistenza e il tutor dell'assistito:

Il nostro modulo rivolge il suo servizio a persone che hanno perso la loro autosufficienza prevalentemente per problematiche correlate all'invecchiamento. Le attività quotidiane sono organizzate in turni di lavoro che nelle 24 ore vedono l'avvicinarsi di personale addetto all'assistenza supportato da professionisti sanitari come l'infermiere ed il fisioterapista nelle ore diurne. Le attività ludiche e ricreative sono garantite da un programma di attività che prevede l'utilizzo del salone all'ingresso del modulo (Sala Amici Mie) oppure l'utilizzo degli spazi presenti al piano terra. Margherita è la Referente per l'assistenza, svolge lavoro di raccordo con la direzione della struttura e con i professionisti dell'assistenza ai fini di contribuire alla continuità nelle informazioni e di favorire la presa in carico globale della persona.

All'interno del modulo ogni operatore costituisce un riferimento per piccoli gruppi di residenti per questioni logistiche e di raccordo con la famiglia. L'accesso al modulo è libero e possibile in ogni momento della giornata. Per la presenza dei familiari durante le ore notturne è possibile rivolgersi a Margherita.

Nel nostro reparto sono graditi animali domestici in visita.



Unità operativa dedicata alla Persona Non Autosufficiente in Modulo di Base





Quartiere di Sant'Andrea



Referente per le Attività Assistenziali (RAA)

Margherita Frackiewicz

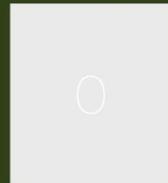


La nostra mission

Lo scopo di questa riorganizzazione è di garantire ad ogni residente un tipo di assistenza diversificata e adeguata sia alle patologie specifiche che alle esigenze del singolo, infatti la principale prerogativa di ogni modulo è quella di non rischiare di erogare prestazioni omologate ed uguali per tutti, ma di rispettare le abitudini personali, lo stile di vita e i tratti caratteriali della persona assistita. In poche parole abbiamo cercato - e cerchiamo tutt'oggi - di garantire ad ogni singolo residente il benessere psico - fisico di cui necessita, dando spazio non solo alla qualità tecnica delle prestazioni assistenziali, ma curando in ugual misura le relazioni umane e il contatto fisico affinché ognuno di loro si senta come in famiglia: amato, coccolato, compreso, ascoltato e non istituzionalizzato.

INFO

OGGI in Servizio



Quartiere di Porta Del Foro



Referente per le Attività Assistenziali (RAA)

Serena Lepri



La nostra mission

Gli operatori del modulo di "Porta del Foro", consapevoli delle loro risorse umane e professionali, del loro limiti, ma anche della loro competenza, flessibilità ed entusiasmo si impegna a:

Prendersi cura della salute, della sicurezza e del benessere dei nostri residenti attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi che pongano al centro la persona nella sua integrità. Credero nel lavoro di rete, nella collaborazione, nella partecipazione e nello scambio sia tra le varie figure professionali, sia con i residenti e i loro familiari.

Far sentire le persone uniche e importanti stimolandone l'autonomia e la cura di se. Considerare la storia personale, le esigenze e le preferenze come risorse e potenzialità per garantire una effettiva personalizzazione dell'assistenza, impegnandosi a venire incontro alle richieste specifiche di ogni residente.

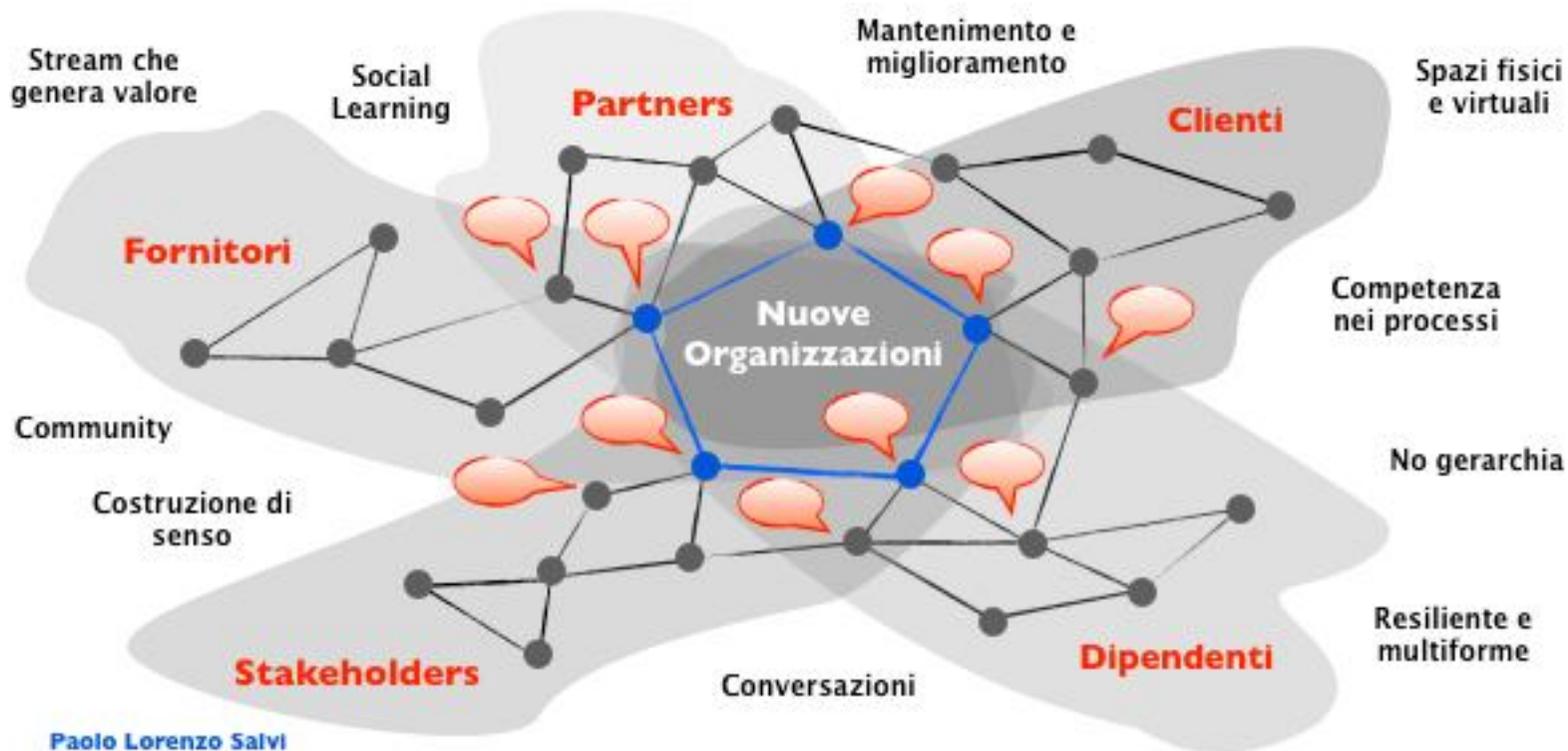
Mantenere il più possibile ritmi e abitudini di ogni residente, per far sentire ogni persona come a casa propria. Questo anche intervenendo nell'ambiente residenziale affinché dia un'impressione piacevole e accogliente fin da subito.

INFO

OGGI in Servizio



E' fondamentale per chi vive da dentro l'organizzazione comprendere quello che si può definire un obiettivo mobile (scopo): **sopravvivenza alla crisi e successo dipendono dalle capacità di essere reattivi e anticipatori nel proprio ambiente competitivo e di rispondere velocemente alle mutevolezze delle sfide che si presentano.**



"Un bravo leader può ottenere molto anche dagli uomini peggiori mentre un generale incapace riesce a demoralizzare persino le truppe migliori"

John J Pershing (generale statunitense)



Conclusioni

Rompere per ricostruire



Se continui a fare le cose che hai sempre fatto arriverai dove sei già arrivato; cogli la complessità dei sistemi come stimolo al cambiamento: i problemi ... arrossiranno

Franco Bernardo
metronidazolo@gmail.com

I cambiamenti più radicali
passano attraverso brevi
fugaci incontri di
trasformazione ..



Grazie