

Intervista ad Anna Michetti Direttore del S.I.T.R.A. - AO S. Anna di Como

1) Passando dall'attuale organizzazione alla nuova, che cosa cambia per il personale infermieristico?

La prima risposta che darei è "cambia tutto!", ma la più aderente alla realtà è "cambia molto!".

Il modello organizzativo che intendiamo adottare è definito "per intensità di cura e per complessità assistenziale" e prevede la presa in carico della persona, attraverso la messa in atto di percorsi diagnostici, terapeutici, riabilitativi ed assistenziali (PDTRA) dedicati ad ogni singolo utente in modo da "personalizzare" ed adattare ogni scelta di cura proprio a quella persona. Questo significa che ogni infermiere, insieme ad altri professionisti, attraverso le proprie competenze, sarà in grado di risolvere i bisogni clinici o assistenziali della persona che accede alla nostra struttura in modo organico, maggiormente strutturato, attraverso un utilizzo di spazi, tempi e risorse integrati. In pratica il personale infermieristico sarà responsabile di tutto il percorso assistenziale che accompagnerà e sarà il punto di riferimento per il paziente e la Sua famiglia durante la permanenza in ospedale. L'organizzazione sarà centrata su micro equipe che si occuperanno "in toto" dell'assistenza ad un numero limitato di persone in base a valutazioni legate alla complessità assistenziale.

2) Quali saranno i vantaggi e/o le opportunità per gli operatori ed in particolare per gli infermieri?

Più che vantaggi parlerei di opportunità che spero noi tutti infermieri sapremo e vorremo cogliere. Ma quali opportunità si presentano a chi lavora da anni, magari con buoni risultati, nel dover cambiare? Credo che l'opportunità sia quella di imparare, crescere e poter ottenere performance maggiormente adeguate e coerenti allo sviluppo culturale, alle evidenze scientifiche e alle risposte assistenziali che ogni infermiere deve saper dare alla persona. Sappiamo che non è più sufficiente saper svolgere adeguatamente una prestazione tecnica, il livello di risposta e di "compliance" al bisogno di cura è e deve essere più articolato. La richiesta è sicuramente sul livello di competenza e di responsabilità, sulla capacità di dare soluzioni su livelli più ampi, non ultimo quello economico (non per risparmiare, come molti pensano, ma per utilizzare bene le risorse pagate dai cittadini) e quelle relazionali e comunicative, sia con l'utente che con i colleghi. Praticamente i vantaggi nel nuovo ospedale saranno sicuramente in termini strutturali e di logistica: il modello organizzativo prevede che la persona ricoverata non si sposti, ma che siano i professionisti e la tecnologia a muoversi e che i servizi di supporto, siano di aiuto ai professionisti che lavorano nel cuore dell'ospedale, intendo con gli utenti e le loro famiglie.

3) Su quali competenze degli operatori e/o su quali punti dell'organizzazione state lavorando per favorire il cambiamento verso il nuovo modello?

Direi che la parola chiave è "formazione". Sono circa due anni che dedichiamo una forte attenzione ad informare gli operatori ed a formare i professionisti per acquisire competenze organizzative, tecniche, assistenziali e relazionali. Riteniamo gli aspetti informativi fondamentali per la riuscita del modello: aspetti informativi anche apparentemente banali, quali "dove è il luogo di lavoro, chi saranno i colleghi, quali percorsi fisici dovrò conoscere ed in quali ambienti strutturali lavorerò!". La formazione per l'acquisizione di nuove o più raffinate competenze sono scelte altrettanto fondamentali. Ricordo comunque che gli infermieri hanno comunque un bagaglio disciplinare ed esperienziale ricco: si tratta di completare, integrare e approfondire tematiche di base già acquisite nel corso di laurea o nel percorso lavorativo. Al termine del 2008 sono stati definiti degli stage formativi, dove gli infermieri e gli operatori di supporto hanno potuto lavorare sul campo con dei colleghi esperti nell'assistenza a persone con problematiche particolari al fine di capire, confrontarsi ed apprendere direttamente modalità, protocolli e soluzione di problemi assistenziali. Ritengo inoltre che il nodo o meglio uno dei punti chiave del modello siano le figure del coordinatore e del tutor. Il ruolo del coordinatore infermieristico ha assunto in questo ultimo periodo una valenza strategica per l'organizzazione in quanto è il professionista che per competenze è il fulcro, lo snodo di informazioni e di scelte che insieme alla componente medica, sono in grado di permettere ed attivare il cambiamento. La funzione del tutor assistenziale, insieme a quello clinico, è la figura che diventerà il punto di riferimento per il paziente e la famiglia, durante tutto il percorso di cura, attraverso il governo organizzativo e relazionale. Questa nuova funzione professionale dell'infermiere permetterà una più attenta valutazione dei tempi e di tutti gli aspetti legati ad ottenere un miglior risultato in termini di cura, anche sotto il profilo alberghiero oltre che strettamente sanitario. Ultimo punto, non in ordine di importanza, è il coinvolgimento integrato dei professionisti sulla micro-organizzazione e sulle interconnessioni e dipendenze dei vari processi organizzativi. Mi spiego: essendo un modello che prevede una forte integrazione e condivisione di processo è "in progress" un lavoro quotidiano sull'organizzazione della micro attività all'interno delle equipe multidisciplinari. Intorno al tavolo di discussione sono presenti gli infermieri e i medici che lavoreranno insieme per condividere e risolvere problemi concreti, anche apparentemente banali: es. non esistono posti letto dedicati alla specialità clinica, "come organizziamo il giro visita" oppure "in quale modo assegno il posto letto, in base alla complessità assistenziale al paziente?".

Vorrei terminare parlando ad ogni singolo infermiere, perché colga questa opportunità con entusiasmo e voglia di crescere, con passione e anche con la possibilità di rivolgere qualche critica efficace a chi deve fare delle scelte per farne di migliori e che al termine di questa avventura possa dire "io c'ero!".

Grazie.

anna.michetti@hsacomo.org

