

1

ACCOGLIENZA

Art. 3, c. 7 del Regolamento recante Codice di Comportamento dei dipendenti dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza – ASP:

“Nei rapporti con i cittadini utenti ciascun operatore si attiene ai principi della solidarietà umana, dell'accoglienza e della umanizzazione dell'assistenza, ed evita ogni disparità di trattamento, astenendosi altresì da qualsivoglia discriminazione.....”

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- *Mi rendo conto di quanto sia importante e delicato fare superare il primo momento di smarrimento a chi arriva da noi. (un caposala)*
- *Se già entrando in albergo si prova un minimo di spaesamento, è facile immaginarsi con quale stato d'animo si entra in ospedale. (un medico)*

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria Locale ASP Potenza:

L'esperienza del ricovero rappresenta il momento in cui l'utente , avendo preso consapevolezza della patologia e psicologicamente provato, inizia un percorso di cura con esito incerto . In questo cammino gli operatori saranno , con attività terapeutica e con opportune differenziazioni, dapprima gli estranei e poi le guide di un processo dinamico.

ESEMPI DI RISPOSTA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- È importante spiegare al paziente in reparto o all'utente allo sportello come funzionano gli aspetti burocratici. Chi viene da noi ha un grande bisogno di chiarezza. Spiegare con calma e comprensibilità significa già svolgere una funzione terapeutica, perché quando si viene a fare un'analisi o si è ricoverati, ci si sente spesi. Questo significa accogliere. (un caposala)

- L'utente che viene allo sportello può aver bisogno di diversi gradi di aiuto da parte dello sportellista. Può essere in grado di compilare da solo il modulo, può avere bisogno di semplici spiegazioni, può avere bisogno che lo sportellista compili il modulo al suo posto. (un amministrativo)

- Il momento più difficile e più bello: quando si accoglie un paziente. Occorre dargli informazioni, fargli percepire un clima di solidarietà, offrirgli la presa in carico del suo problema. (un caposala)

ESEMPI DI RISPOSTA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria Locale Potenza:

Il Ricovero può essere vissuto come momento di ricerca e cura , come accresciuta capacità di insight e come momento di incontro tra paziente e counselor.

Art. 13, c. 5 del Regolamento recante Codice di Comportamento dei dipendenti dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza – ASP:

“Il dirigente cura, compatibilmente con le risorse disponibili, il benessere organizzativo nella struttura a cui è preposto, favorendo l’instaurarsi di rapporti cordiali e rispettosi tra i collaboratori.....”

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l’esperienza degli operatori dell’Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- *La specializzazione ha fatto sì che ogni singolo esperto si chiuda sempre di più. All’interno di un’équipe è difficile che non ci si parli, cosa che non accade invece tra un reparto e l’altro. (un medico)*

- *Spesso ci sono forme di gelosia professionale, anche all’interno dei reparti, che diminuiscono la comunicazione, creano comparti stagni. Ognuno si cura il proprio orticello professionale. (un medico)*

- *Se non partecipiamo ad una riunione, veniamo sanzionati. Spesso in queste riunioni si parla di questioni amministrative. Ma nessuno sanziona gli amministrativi quando non rispettano i tempi, ad esempio per una fornitura, o addirittura perdono le nostre richieste.(un medico)*

- *Dobbiamo avere regole che favoriscano l’attivazione di canali di comunicazione. Perché è proprio la comunicazione ciò che rende un ospedale diverso dalle Poste. (un medico)*

- *Ma quali sono queste regole?*

Il problema è capirsi su ciò che veramente è urgente e su ciò che non lo è. Se non avviene, è perché non c’è dialogo. Spesso in ospedale comunichiamo tra colleghi attraverso semplici «bigliettini». Se io avessi la possibilità di comunicare direttamente, potrei spiegarmi meglio. (un medico).

- *Come si può superare la «logica del bigliettino», l’asettica comunicazione senza incontro?*

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria Locale ASP Potenza:

ESEMPI DI RISPOSTA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- Problemi di frontiera ne vedo tutti i giorni, non si può pensare di risolvere un problema complesso con un'unica competenza specialistica. C'è bisogno di un approccio integrato. È difficile integrare pareri diversi: cardiologo, laboratorista, ecc. Bisogna trovare nel collega un interlocutore attivo e non solo un prestatore d'opera. (un medico)

- Per operare al meglio è necessario facilitare la comunicazione tra le varie figure professionali presenti in un'equipe, superare le gelosie. (un medico)

-Il SERT deve uscire dalla struttura per calarsi nella società e muoversi sui problemi, anche oltre l'aspetto sanitario. È necessario facilitare il dialogo tra le figure professionali interne, ma anche quello tra i soggetti e istituzioni diverse presenti sul territorio. (un medico)

- Ci stiamo sforzando a più livelli e con strumenti per superare la dicotomia tra Alba e Bra: occorre dirlo chiaramente, bisogna che questo superamento sia uno degli obiettivi ufficialmente dichiarati dall'Azienda. Sento il bisogno di conoscere di persona gli altri colleghi. Ci sono colleghi che conosco solo per telefono o per lettera. Il rapporto è freddo. Quando poi ci si incontra, ad esempio in occasioni come questo corso, si scopre che non si è poi così diversi, che tutti abbiamo problemi analoghi, e che qualche collega mi ha dato una risposta negativa, forse l'ha fatto non per cattiveria, ma perché era in difficoltà simili alle mie. Conoscersi di persona serve per abbassare la conflittualità, diminuire i pregiudizi. (un caposala)

ESEMPI DI RISPOSTA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria Locale Potenza:

In un momento storico di contrazione della spesa e di scarsità di risorse materiali e umane si sente sempre più l'esigenza di fare rete per una maggiore condivisione di problematiche e soluzioni. A fronte di carichi crescenti di lavoro la scarsità di risorse fa aumentare il rischio di errore, da qui l'esigenza di elaborare nuovi modelli organizzativi .

3

TRASPARENZA ESTERNA

Art. 3, c. 7, p. 4 del Regolamento recante Codice di Comportamento dei dipendenti dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza - ASP :

“I dipendenti ed i collaboratori dell’ASP si impegnano a tutelare la privacy, assicurando, in particolare, il rispetto della riservatezza nello svolgimento delle attività sanitarie.....”

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- *Un figlio telefona per avere notizie circa i marker tumorali del padre. Che fare? (un medico)*
- *Che cosa rispondere a una madre che si presenta in laboratorio con le urine del figlio e vuole sapere se usa sostanze stupefacenti? (un medico)*
- *Spesso ci sono problemi di riservatezza su dati, che vengono trattati con disinvoltura, magari a voce alta, e può capitare di fare sentire ad altre persone i problemi privati di un paziente... Per esempio, nel mio reparto ci sono camere con molti posti letto ciascuna. (un medico)*

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria Locale ASP Potenza:

Assicurare la privacy , oltre a configurare un obbligo , risulta sempre più una esigenza di gestione del caso clinico al fine di ridurre interferenze inadeguate che possono compromettere l'esito terapeutico . Considerati i limiti ambientali e culturali spesso " la riservatezza di dati" crea problematiche di gestione nella attività lavorativa quotidiana .

ESEMPI DI RISPOSTA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- In entrambi i casi (i primi due), apparentemente il problema è coperto dal diritto alla privacy e quindi si tratta di richieste illegittime. Una risposta immediata può essere:<< non glie lo posso dire>>. Una prospettiva etica di risposta al problema indica una strada più complessa, e cioè dobbiamo domandarci: perché ce lo chiede? Quali sono le motivazioni che lo spingono? Che tipo di curiosità lo spinge? (un medico)

- Bisogna avere rispetto per chiunque si avvicini a chiedere qualcosa, ascoltare, leggerei suoi bisogni. Magari non gli si dà quello che vuole, ma bisogna dargli ciò che si può. (un medico)

- Nel caso di più letti in una camera, posso chiamare il paziente fuori un momento, se è in grado, oppure i parenti, per parlar loro in modo riservato. (un medico)

ESEMPI DI RISPOSTA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria Locale
Potenza:

4

COLLABORARE

Art. 13, c. 5 del Regolamento recante Codice di Comportamento dei dipendenti dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza - ASP :

“ Il dirigente cura, compatibilmente con le risorse disponibili, il benessere organizzativo nella struttura a cui è preposto, favorendo l'instaurarsi di rapporti cordiali e rispettosi tra i collaboratori.....”

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- *Incontrarsi è un problema. Alcuni hanno istituzionalizzato riunioni periodiche (anche fuori dall'azienda), altri per anni non ne hanno fatte ed hanno incontrato qualche difficoltà nel momento in cui si è ripreso a farne.*

Trovo che la cosa più difficile sia mettersi in gioco, imparare ad ascoltare, disporsi in modo positivo al confronto, piuttosto che avere la certezza di fare bene da soli. (un caposala)

- *Siamo in presenza di un basso tasso di assenteismo; si dovrebbe valutare però anche «l'assenteismo mentale» di chi non dà il suo contributo di idee. (un medico)*

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria Locale ASP Potenza

Le difficoltà a fare gruppo , a superare i personalismi , risulta la condizione che più inficia il management. Creare condizioni di benessere organizzativo risulta sempre più complicato nella misura in cui il centro del processo lavorativo non è rappresentato dall'utente. In un tale contesto anche gli strumenti di gestione dei gruppi , come riunioni e momenti d'incontro , si snaturano in un mero “trascorrere del tempo “.

ESEMPI DI RISPOSTA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- Forse nella mia unità operativa abbiamo raggiunto una sorta di etica di gruppo. Noi infermieri ci incontriamo una volta al mese. Per noi la riunione mensile è diventata un metodo di lavoro. È un modo per tirare fuori stress, ansie, sensazioni, e ciò fa bene per rompere la solitudine e per motivarci. (un caposala)

- È indispensabile lavorare in gruppo, discutere gli obiettivi per farli diventare patrimonio comune. La nostra esperienza è di un gruppo che cerca di passare ben otto ore. Noi ci parliamo perché abbiamo capito che questo ci fa star bene. Parlare, dialogare, avere il coraggio di chiedere aiuto. È fare il primo passo verso gli altri.

ESEMPI DI RISPOSTA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria Locale Potenza:

Art. 3, c. 7 p. 2-3 del Regolamento recante Codice di Comportamento dei dipendenti dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza - ASP :

"I rapporti con i cittadini utenti devono tendere alla qualità del servizio, anche in conformità alla Carta dei servizi, nel rispetto degli impegni assunti e della correttezza delle prestazioni;

"Nei rapporti con i cittadini utenti ciascun operatore si attiene ai principi della solidarietà umana, dell'accoglienza e della umanizzazione dell'assistenza, ed evita ogni disparità di trattamento, astenendosi altresì da qualsivoglia discriminazione"

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- *Il nostro mestiere è sempre più tecnico, e meno umano. Rischiamo di non comunicare più con dei pazienti, ma con delle patologie. (un medico)*

- *C'è una concorrenza nuova (o vecchissima) per l'azienda: è quella dei santoni, delle medicine alternative, ecc. Ma la gente trova qualcosa di buono in costoro, ed è il fatto che trovano il tempo di starli ad ascoltare, parlano con loro, mentre noi non lo facciamo più. (un medico)*

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria Locale ASP Potenza

ESEMPI DI RISPOSTA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- *Perché l'azione terapeutica abbia successo, è indispensabile la partecipazione emotiva degli operatori. (un medico)*

- *L'empatia è fondamentale. Io mi rapporto sempre con i genitori. A volte mi interpellano per banalità, e allora mi interrogo, cerco di capire qual è il vero problema, il vero motivo per cui si sono rivolti a me. (un medico)*

- *Nel momento in cui esercito la mia professione, mi devo mettere << dall'altra parte >>, pensando cosa vorrei che mi dicessero o facessero se io fossi un paziente. (un medico)*

- *Spesso le procedure sono utilizzate come uno scudo protettivo. Dovremmo saperci mettere dall'altra parte della barricata. (un medico e un caposala)*

ESEMPI DI RISPOSTA secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Potenza:

L'empatia , quale condizione emotiva in una relazione terapeutica d'aiuto, risulta essere alla base della alleanza terapeutica , quando questa manca l'aderenza alle cure , la compliance e la capacità di coping subiscono una significativa compromissione. Nel contesto lavorativo di appartenenza si avverte sempre più l'esigenza di lavorare su fattori disadattivi e su incapacità del sentire individuale.

Art. 3, c. 2-4 del Regolamento recante Codice di Comportamento dei dipendenti dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza – ASP:

“Il dipendente rispetta altresì i principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità e ragionevolezza e agisce in posizione di indipendenza e imparzialità, astenendosi in caso di conflitto di interessi”

“Il dipendente esercita i propri compiti orientando l'azione amministrativa alla massima economicità, efficienza ed efficacia. La gestione di risorse pubbliche ai fini dello svolgimento delle attività amministrative deve seguire una logica di contenimento dei costi, che non pregiudichi la qualità dei risultati”

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- *L'aziendalizzazione è pericolosa. Fa perdere identità. (un sanitario)*

- *Oggi non ci sentiamo azienda. (un medico)*

- *Non c'è contraddizione tra identità e aziendalizzazione, anzi l'aziendalizzazione può essere un'occasione per aumentare l'identità. (un amministrativo)*

- *Che cos'è e su cosa si fonda questa identità?
Come si recupera o si rinforza?*

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria Locale ASP Potenza

L'identità , in senso di appartenenza, in una fase di ristrutturazione aziendale , risulta debole per la tendenza a considerare più le differenze che gli aspetti comuni.

ESEMPI DI RISPOSTA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- *Noi ci sentiamo diversi da Torino. (un amministrativo)*

- *Siamo diversi da Torino, forse perché Alba e Bra sono città piccole, in cui si è identificabili come persone; questo vale sia per il medico quando esce dall'Azienda e cammina per strada, sia per il paziente che viene da te in ambulatorio. (un medico)*

- *Noi abbiamo una tradizione di impegno e <<risparmiosità>>. Forse è legata a queste terre di contadini. (un amministrativo e un sanitario)*

- *L'identità nasce dal coinvolgimento. A tutti i livelli dobbiamo aumentare il tasso di coinvolgimento nei processi decisionali. (un medico)*

- *Alba è piccola, ma ha una grande storia di impegno e di successi imprenditoriali (alcune grandi aziende, i nostri vini,..). scommetto che ciascuno di noi si porta in Azienda un po' di orgoglio. (un medico)*

- *Se guardiamo fuori dalla finestra, vediamo colline e campi coltivati. Fuori dalla finestra di un ospedale torinese, si vedono case e fabbriche. In fondo, rimaniamo contadini, che conoscono l'amore per la terra e la quotidiana fatica di lavorarla. Questi valori ci sono ancora in Azienda, forse un po' nascosti. (un medico)*

ESEMPI DI RISPOSTA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Potenza:

6

IDENTITA'

Molteplicità

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- A volte il paziente sembra esser dimenticato dietro ad una grande quantità di altri "clienti" cui dobbiamo dare una risposta. C'è il Ministero, la Regione, il Comune, e ci sono sempre di più le assicurazioni private. Poi ci sono i mass media, specialmente quelli locali, e le associazioni di volontariato e di difesa dei diritti del malato: sono tutti potenti influenzatori che abbiamo spesso davanti agli occhi quando svolgiamo la nostra attività. (un amministrativo)

- L'opinione pubblica in generale, è un interlocutore sempre più difficile a volte un medico è letteralmente messo alla gogna. (un medico)

ORIZZONTI DI DOMANDA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria Locale ASP Potenza

ESEMPI DI RISPOSTA

secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Alba e Bra (CN):

- Io so che non lavoro mai con il solo paziente, anche quando è solo. La mia relazione è sempre a più livelli. (un medico)

ESEMPI DI RISPOSTA secondo le voci e l'esperienza degli operatori dell'Azienda Sanitaria di Potenza:
