Ente Ospedaliero Cantonale

Paziente al centro della cura: mito o realtà?

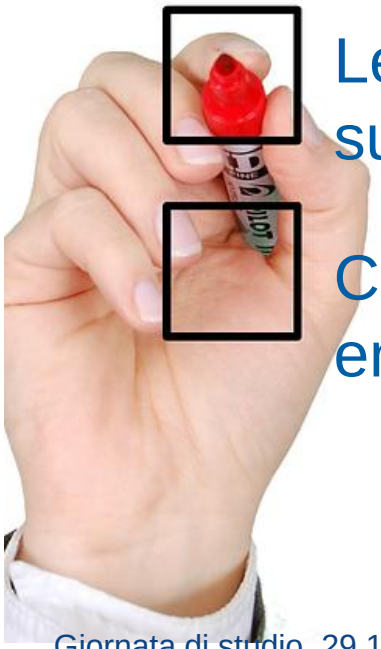
Primary nursing: un bilancio

Aula Magna Campus SUPSI-Trevano, giovedì 29 novembre 2018

Le Cure Basate sulla Relazione: il nostro viaggio verso l'allineamento culturale

Yvonne Willems Cavalli RN MSc CNO

Contenuti



- Un ospedale, 7 sedi, 60 reparti: 10 anni di Primary Nursing/CBR presso l'EOC
- Le condizioni per passare dalla teoria alla pratica
- Le Cure Basate sulla Relazione: una pratica centrata sulla dimensione umana
- CBR e allineamento culturale; come mantenere cure empatiche nella nostra realtà

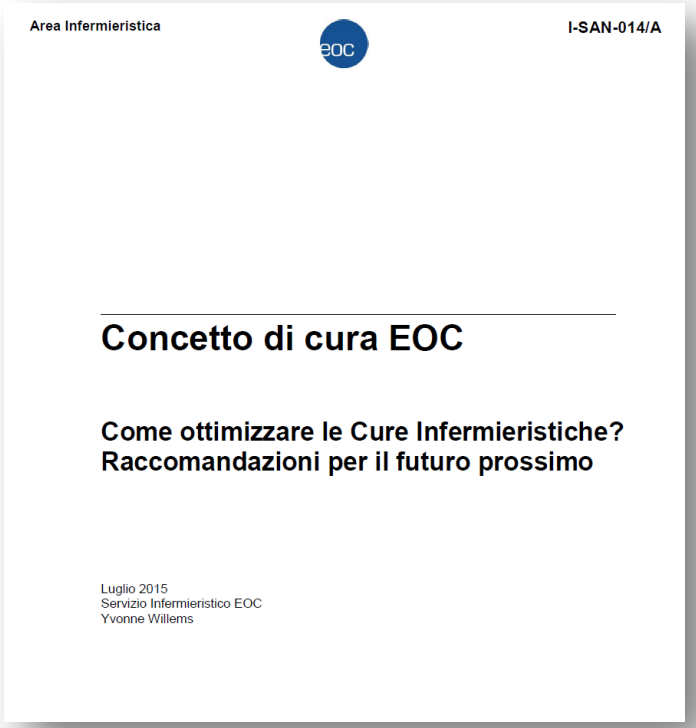
Un Ospedale, sette sedi, sessanta reparti: il nostro viaggio verso l'allineamento culturale

Il nostro percorso è iniziato nel 2004:

- Nomina come capo Area Infermieristica (un traguardo)
- Non designato come membro della Direzione Generale
- Cultura diversificata
- Pensiero settoriale (silos)
- Poca conoscenza del servizio infermieristico nelle istituzioni appartenenti all'organizzazione (8/9 sedi)

Il Concetto di cura EOC

- Elaborazione di un concetto di cura
- Costituzione del board Responsabili Infermieristici



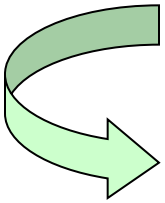
Tratto e rielaborato *http://andyproudfoot.com/2010/01/11/putting-the-company-first-selfless-leadership/* 21.5.2012

Contestualizzazione

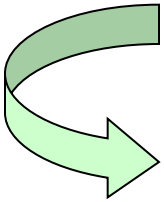
Fonte: elaborazione dell'autrice maggio 2012

Contestualizzazione

Nei sistemi sanitari occidentali predomina una prestazione di servizi basati sulla tecnologia e sull'efficienza dei costi ed orientati al risultato e alla soluzione del problema.



Ciò ha condotto a sottovalutare le esperienze personali, perché si limita a delle procedure standardizzate che corrispondono a trattamenti medici e processi patologici.



È tempo di rifocalizzare la pratica in modo da mettere al centro la relazione tra paziente l'infermiera e il medico.

J. Corner 2006

Primary Nursing

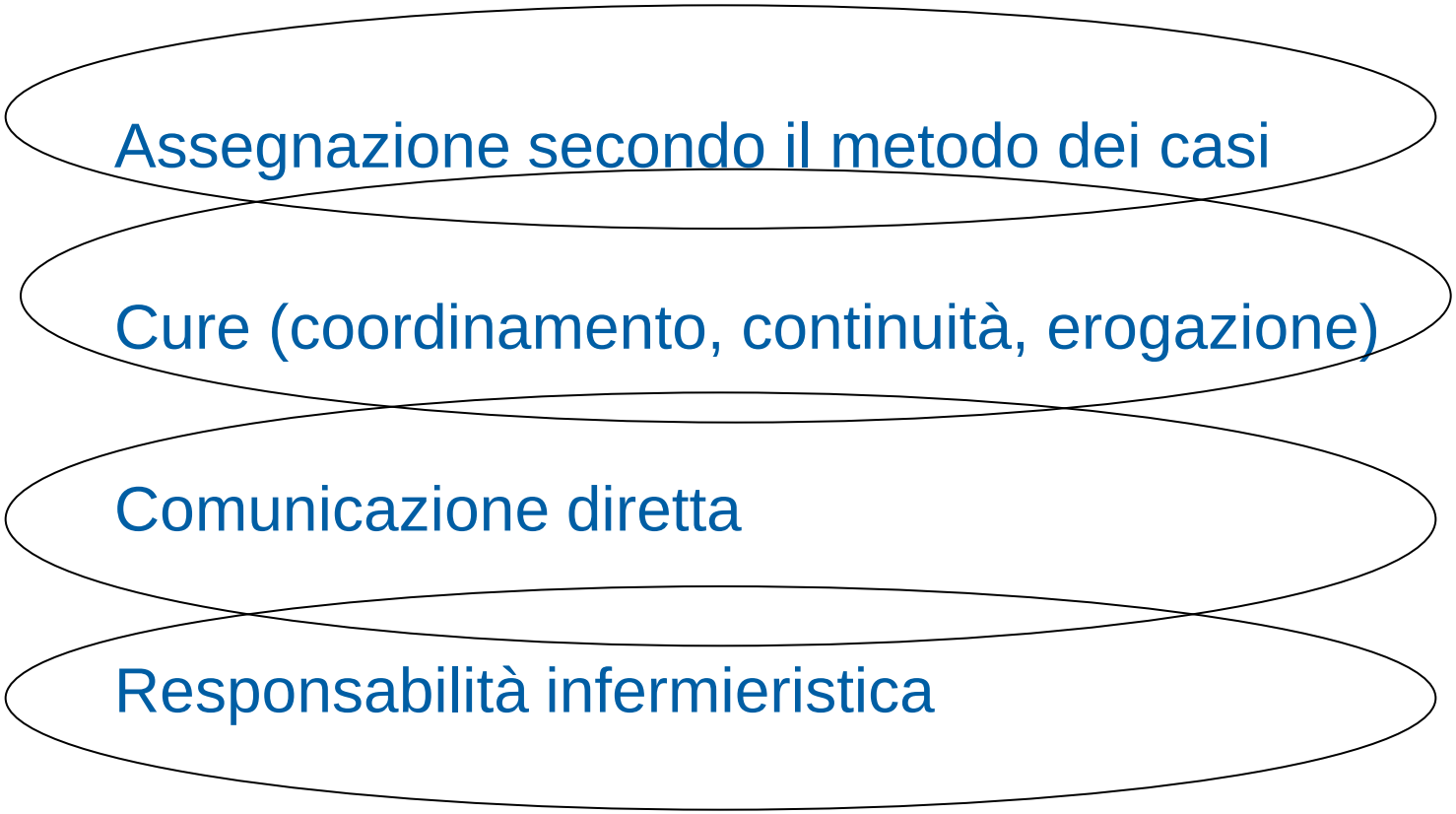
"Il PN è un sistema organizzativo assistenziale focalizzato sulla relazione empatica tra il paziente e l'infermiera. Durante la degenza la cura del paziente è garantita, dall'infermiera di riferimento assegnata. Le cure erogate derivano da obiettivi stabiliti con il paziente e riflettono la capacità dell'infermiera di decidere in modo autonomo e responsabile."

Gruppo di lavoro PN EOC

Febbraio 2006

Novembre 2016

I 4 elementi del PN



Concetto di cura EOC – I cambiamenti

- Modello organizzativo Primary Nursing
- Infermiera specialista clinica
- Documentazione di cura orientata al paziente
- Assistente amministrativa
- Ridistribuzione del lavoro tra Cure infermieristiche e Servizio alberghiero

Premesse strutturali e organizzative

- Motivazione del personale/ gruppo operativo di reparto
- Capo reparto trascinatore/leadership
- Personale infermieristico (turnistica, mix di competenze)
- Criteri d’assegnazione paz/inf
- Preparazione e somministrazione farmaci
- Supporto logistico: trasporti, tabellone,carrelli,saletta colloqui, suddivisione attività SI/SA
- Briefing + Debriefing
- Coordinamento clinico

Concetto di cura: dalla teoria alla pratica

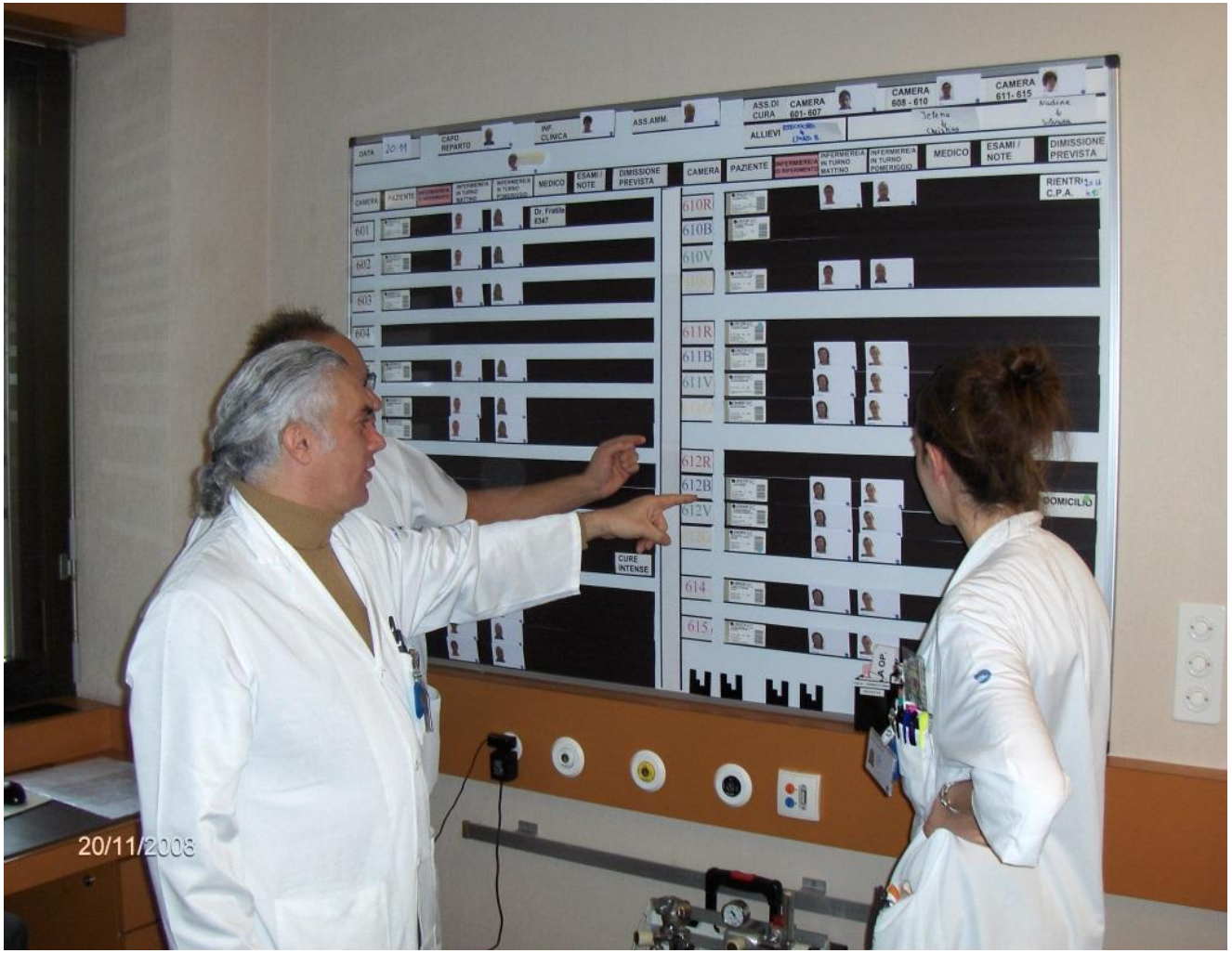
Primo traguardo!

2007

Implementazione del modello organizzativo Primary Nursing in 3 reparti

Nuovi ruoli: segretaria amministrativa

“tabellone”



Difficoltà con:
- Personale infermieristico
- Personale medico
- Direzione amministrativa
- Sindacati

Happy to start! ☺

Il nostro viaggio verso l'allineamento culturale

Secondo traguardo!

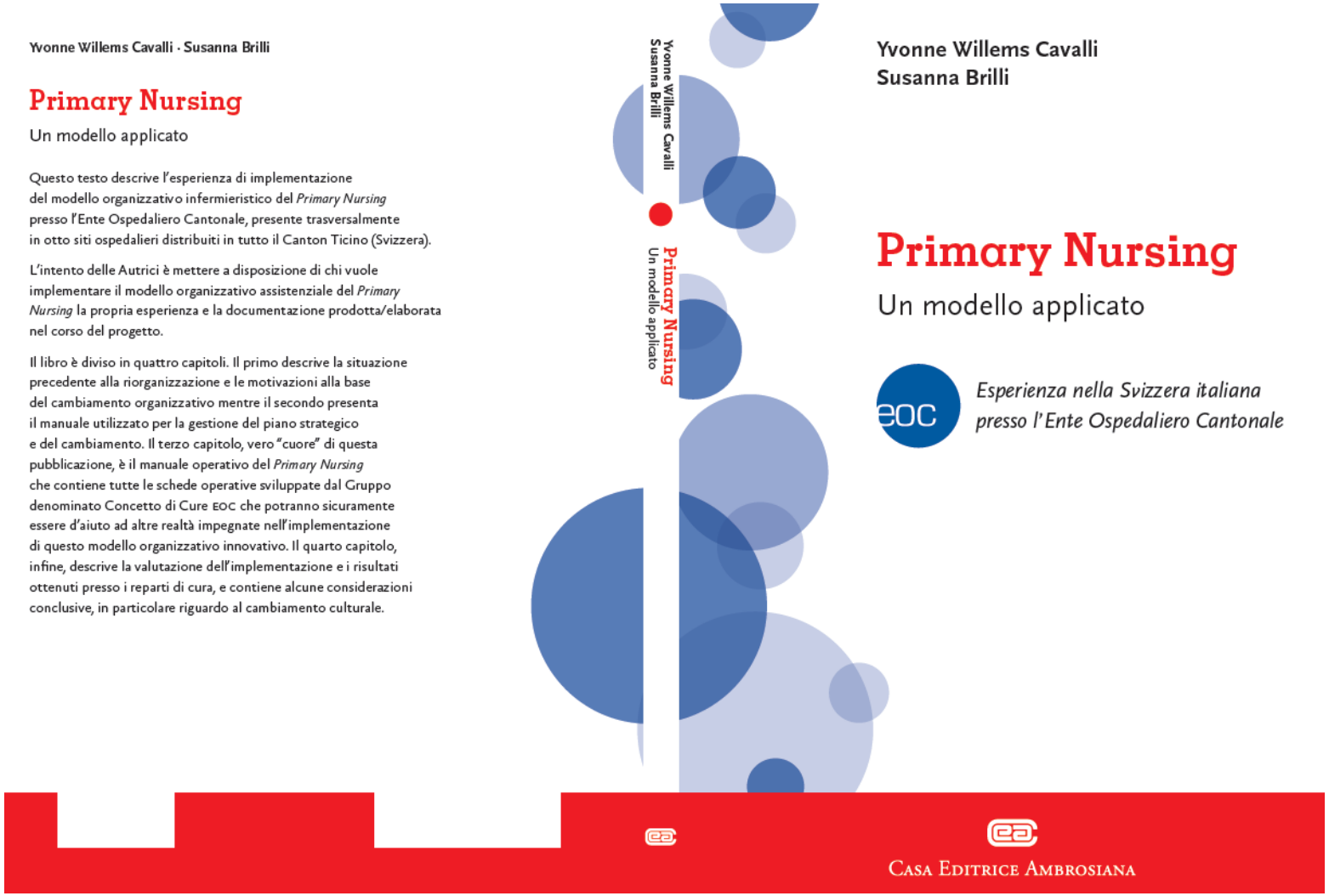
2008

Membro della Direzione Generale
Board dei Responsabili Infermieristici

⇒ Condivisione delle decisioni

Leadership Practicum RBC a Champaign Illinois

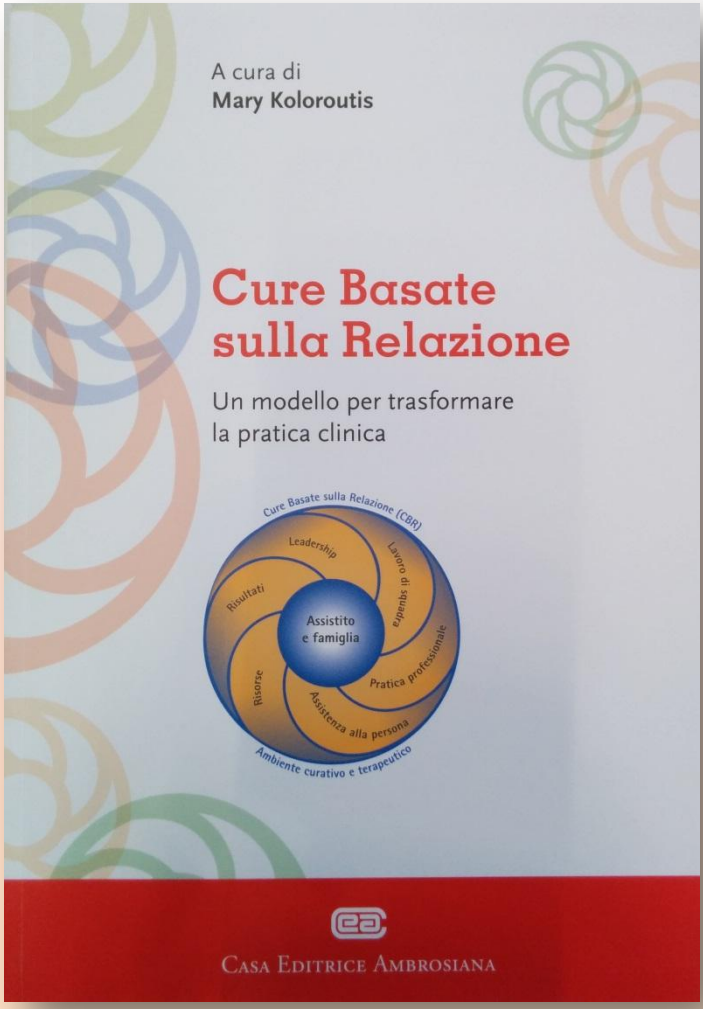
⇒ dal PN alle CBR


Yvonne Willems Cavalli · Susanna Brilli
Primary Nursing
Un modello applicato
Questo testo descrive l'esperienza di implementazione del modello organizzativo infermieristico del *Primary Nursing* presso l'Ente Ospedaliero Cantonale, presente trasversalmente in otto siti ospedalieri distribuiti in tutto il Canton Ticino (Svizzera).
L'intento delle Autrici è mettere a disposizione di chi vuole implementare il modello organizzativo assistenziale del *Primary Nursing* la propria esperienza e la documentazione prodotta/elaborata nel corso del progetto.
Il libro è diviso in quattro capitoli. Il primo descrive la situazione precedente alla riorganizzazione e le motivazioni alla base del cambiamento organizzativo mentre il secondo presenta il manuale utilizzato per la gestione del piano strategico e del cambiamento. Il terzo capitolo, vero "cuore" di questa pubblicazione, è il manuale operativo del *Primary Nursing* che contiene tutte le schede operative sviluppate dal Gruppo denominato Concetto di Cure EOC che potranno sicuramente essere d'aiuto ad altre realtà impegnate nell'implementazione di questo modello organizzativo innovativo. Il quarto capitolo, infine, descrive la valutazione dell'implementazione e i risultati ottenuti presso i reparti di cura, e contiene alcune considerazioni conclusive, in particolare riguardo al cambiamento culturale.
Yvonne Willems Cavalli
Susanna Brilli
Primary Nursing
Un modello applicato
Yvonne Willems Cavalli
Susanna Brilli
Primary Nursing
Un modello applicato
eoc
Esperienza nella Svizzera italiana presso l'Ente Ospedaliero Cantonale
Casa Editrice Ambrosiana

dal PN alle CBR

le Cure Basate sulla Relazione: una pratica basata sulla dimensione umana

Relationship-Based Care Leader Practicum by Creative Health Care Management



CREATIVE HEALTH CARE MANAGEMENT

©2006 Creative Health Care Management

Tre strumenti per gestire il cambiamento:

- Ciclo trasformazionale:

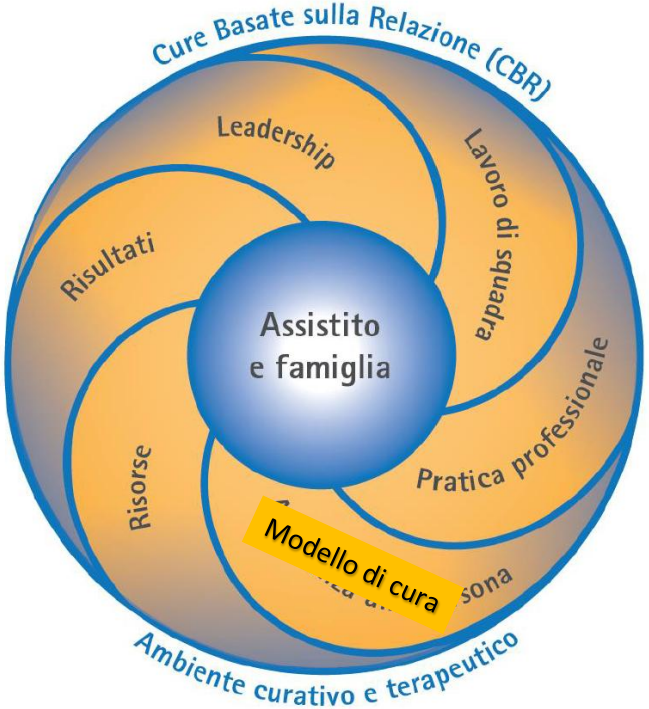
«Iniziare da dove ci si trova»

- Concetto CBR della CHCM
- Formule I_1 I_2 E_1 E_2
- Workshop LEO

Cure basate sulla relazione: un modello per trasformare la pratica

6 aree:

- Leadership (LEO)
- lavoro di squadra
- pratica infermieristica professionale
- modello di cure al paziente
- pratica guidata dalle risorse
- misura dei risultati



Le Cure Basate sulla relazione (CBR)
Un modello per trasformare la pratica

- Assegnare ed assumere la responsabilità (R+A+A)
- Ambiente curative e terapeutico
- Il paziente e la sua famiglia al centro della cura
- Relazioni a **tutti** i livelli dell'organizzazione

L’obiettivo:

Instaurare una relazione terapeutica continuativa nel tempo, fra un infermiere e un paziente specifico.

«Quindi l’infermiere instaura la relazione, coinvolge il paziente e i suoi cari nelle cure e utilizza i loro apporti per determinare e coordinare il tipo di assistenza infermieristica che il paziente riceverà nel periodo in cui questo infermiere è il «suo» infermiere (di riferimento)».

Koloroutis & Trout, 2017

2015 - ….?

Aumento della pressione

Pazienti più complessi, più anziani

Diminuzione della durata della degenza

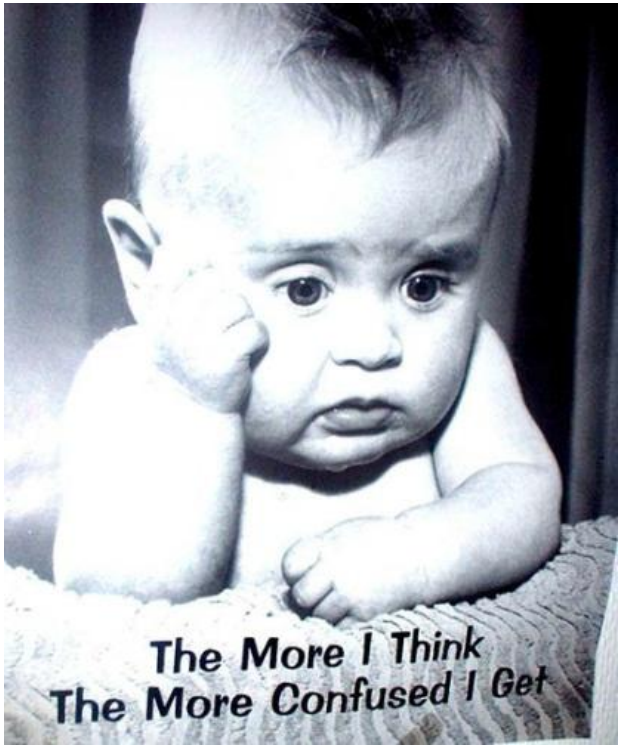
Carella informatizzata Aumento raccolta dati

Risorse limitate

Mancanza «story telling»

Soppressione della consegna

Mancanza di condivisione

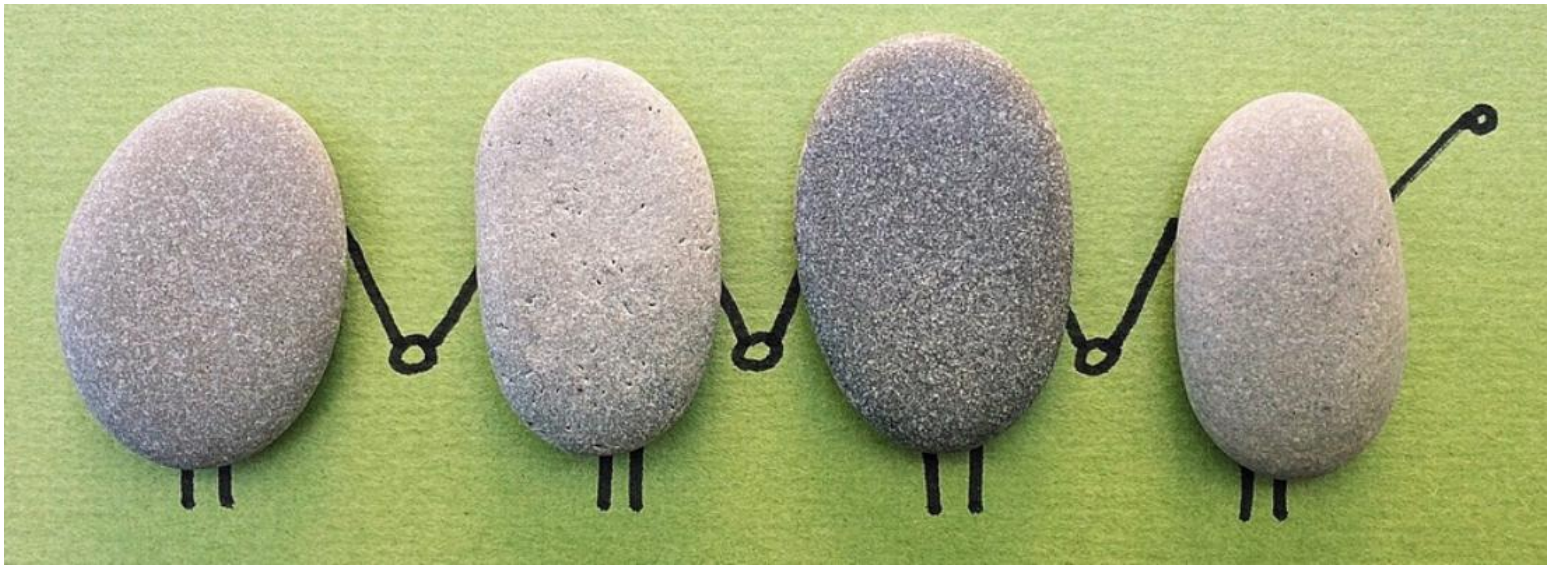

The More I Think
The More Confused I Get

Cosa definisce la qualità di un ospedale?
(What makes a hospital great?)

- Non le più moderne camere del paziente
- Non le ultime apparecchiature chirurgiche e di diagnostica
- Non i più moderni sistemi informatici

Ma la sua dimensione umana!

L’importanza delle relazioni nella realtà di oggi…



RSC «Rafforzare lo Spirito delle Cure» (da gennaio 2017)

Creare un ambiente terapeutico e premuroso

Seminario per collaboratori impostato sui principi delle cure basate sulla relazione e sulla scienza del caring.

Punto centrale sono le **quattro relazioni:**
La relazione con se stessi
La relazione con i colleghi
La relazione con i pazienti e i loro familiari
Relazioni a tutti i livelli dell'organizzazione

Obiettivo: ciascun partecipante si confronta con se stesso e con il proprio ambiente di lavoro dove responsabilità, sane relazioni, rispetto e cure hanno un ruolo fondamentale per riuscire a creare un ambiente terapeutico e premuroso

Corso Rafforzare lo Spirito delle Cure

- **Durata**: 3 giorni
- **Svolgimento**: fuori dall'ambiente ospedaliero
- **Metodi** interattivi
- **Destinatari**: collaboratori coinvolti nelle cure dirette e indirette al paziente

A che punto siamo oggi?

/

Tratto e rielaborato *http://www.deannefordham.com.au / 2*.5.2012

2007 – 2018 Concetto di cura

Modello organizzativo PN/CBR

Implementato in quasi tutti i reparti ✓ (58)

Specialisti clinici

In tutti i reparti ✓

Assistente amministrativa ✓

Documentazione di cura orientata al paziente ✓

Ridistribuzione del lavoro tra Cure infermieristiche e Servizio alberghiero ✓

E_1 Educazione

- Concetto di cura e principi del PN/CBR (1600)
- Comunicazione e discussioni di casi clinici (1100)
- **LEO** (460)
- RSC da gennaio 2017 (190)

Formazione «LEO» all'EOC

Primo corso: marzo 2009

23 corsi offerti finora ai nostri collaboratori

460 EOC collaboratori quadro hanno seguito la formazione

Nel gennaio 2017 il nostro „nuovo" direttore generale ha Partecipato al corso LEO e alla giornata di follow up

2018: ambiti di miglioramento

- Pianificazione dei turni
- Collaborazione interprofessionale
- Pianificazione della dimissione
- “10 minuti” (Emozioni)
- Consegna al letto del paziente

In risposta:

- Pianificare almeno tre turni consecutivi
- Promuovere la visita medico-infermieristico
- Promuovere le relazioni sane e costruttive nel team
- Partecipare al corso interprofessionale RSC

In risposta:

- Rafforzare il momento di debriefing giornaliero
- Introdurre il modello Dingman (take 5)
- Continuare a promuovere la leadership trasformazionale
- Continuare l’introduzione della consegna al letto del paziente
- Promuovere la collaborazione interprofessionale

Collaborazione interprofessionale
La vera sfida!

«Do you work in a team? Show me your scars» Dr. E. Bruera, 2013

La chiave è la collaborazione!

La collaborazione interprofessionale: la vera sfida!

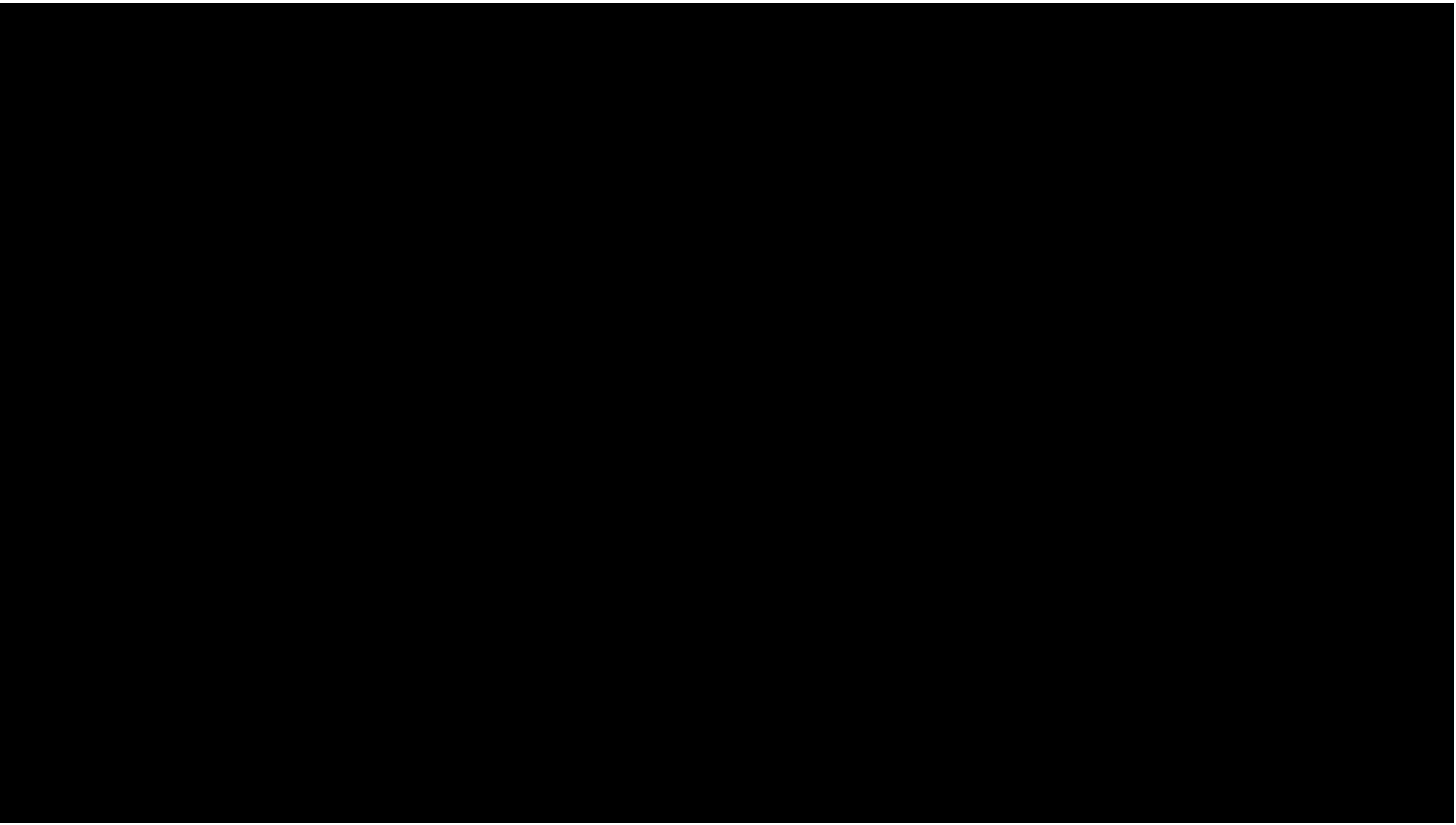
- Sacrificare la tua posizione
- Saper fare compromessi
- Fiducia e rispetto reciproco
- «leave your ego at the door»

Relazioni sane e costruttive nel team: 4 caratteristiche

- Rispetto reciproco
- Fiducia
- Comunicazione aperta e sincera
- Sostegno visibile e concreto

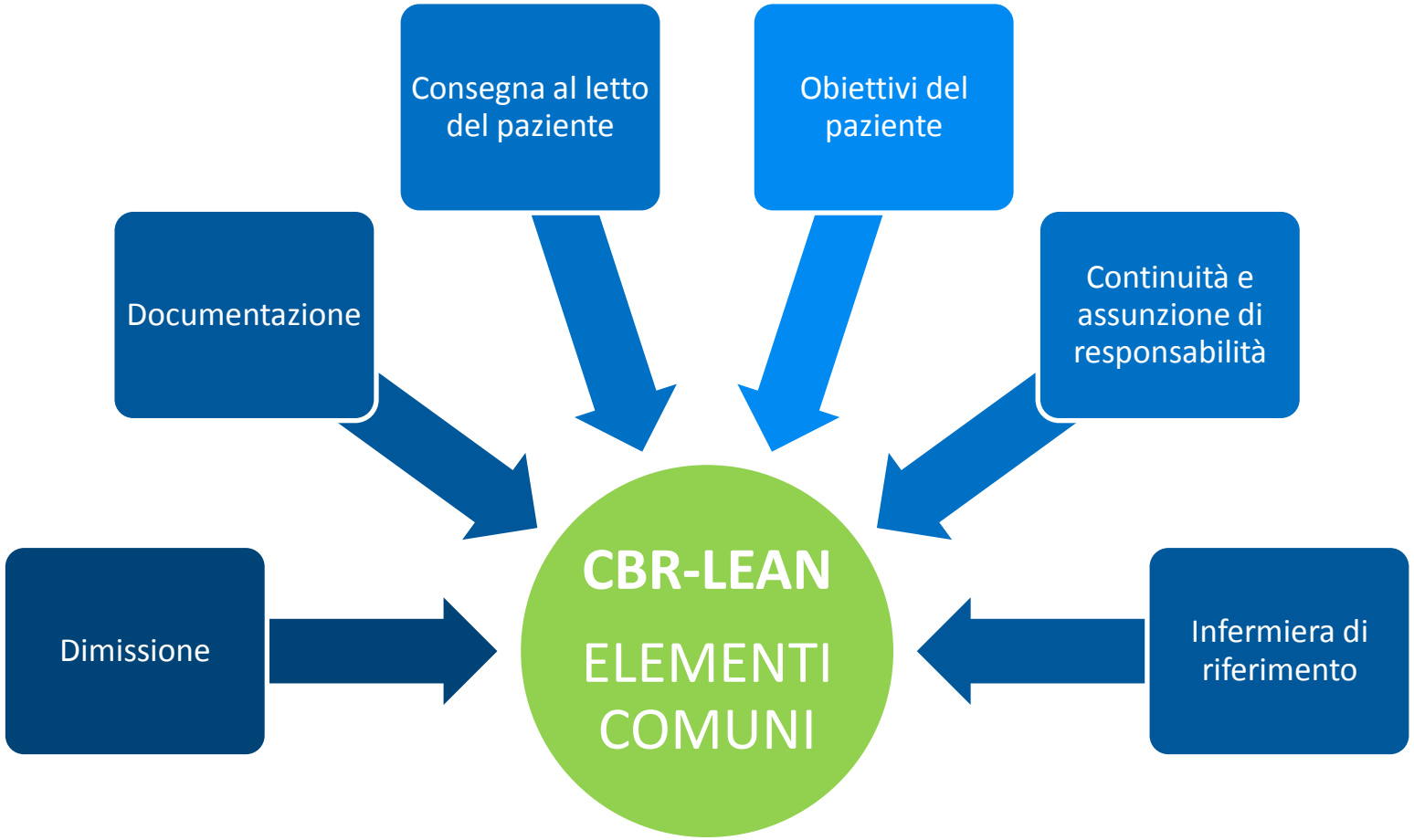
La mia visione della leadership

All'interno dell'EOC ciascun curante è motivato e opera in un ambiente costruttivo dove può garantire le migliori cure possibili ad ogni paziente in modo empatico

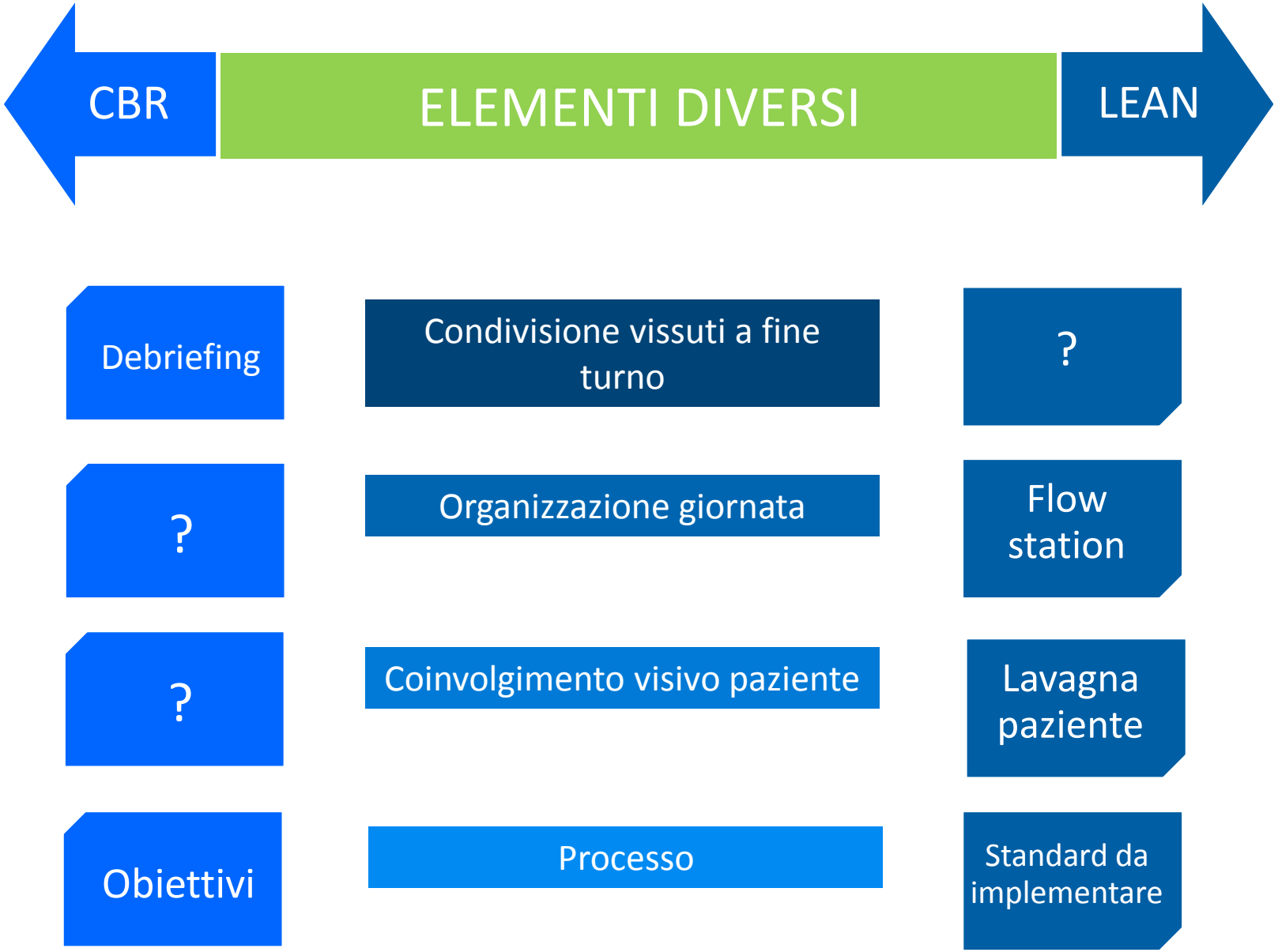


Grazie per l'attenzione

CBR e Lean Management: elementi in comune



CBR
ELEMENTI COMUNI
CON DENOMINAZIONE DIVERSA
LEAN
Briefing
Comunicazione e Organizzazione
Huddle
Visita medica
Collaborazione interdisciplinare
Visita interprofessionale
Take 5
Obiettivi quotidiani paziente e infermiere
7P/4P orarie
Tabellone
Strumenti organizzativi visibili
Lavagna Huddle
Case method
Distribuzione pazienti
Zone
Assistente Amministrativo
Comunicazione e Organizzazione
Figura di supporto


CBR
ELEMENTI DIVERSI
LEAN
Debriefing
Condivisione vissuti a fine turno
?
?
Organizzazione giornata
Flow station
?
Coinvolgimento visivo paziente
Lavagna paziente
Obiettivi
Processo
Standard da implementare