



Qualitätstriathlon
im Pflegealltag

Qualità e formazione nelle RSA: intervista con Karin Krenzer, Responsabile dei Servizi Assistenziali della Haus des Lebens di Driedorf (Germania)



Signora Krenzer, come le è sembrata questa esperienza formativa?

Mi è piaciuta molto.

Cosa ne pensa del metodo, del triathlon di qualità?

Mi è piaciuto davvero tanto.

Devo dire che alcune delle tematiche trattate le conoscevo già grazie a formazioni precedenti, ma spesso nella pratica quotidiana non vengono applicate in modo coerente.

Quando molte persone lavorano insieme, può capitare che si verifichino degli errori. Ma non bisogna puntare il dito contro chi ha sbagliato: è meglio dire "Ho visto che è successo questo o quello, come mai è accaduto e come possiamo evitarlo in futuro?".

Questo approccio ci è stato ribadito ancora una volta durante la giornata formativa.

Pensa di poter applicare i risultati della giornata formativa nel suo lavoro quotidiano?

Sì, credo proprio di sì.

Soprattutto grazie ai metodi che ci sono stati illustrati, come il metodo 5W1H (noto anche come "metodo Kipling").

Ci si chiede: cosa è successo, quando, dove, come, a causa di cosa o di chi? Come si è verificato l'errore? Come si è verificato l'errore? È stato causato da un problema legato al materiale o da un comportamento umano?

Si può davvero lavorare su questi aspetti.

Se viene commesso un errore, i metodi descritti possono essere utilizzati per reagire in modo oggettivo.

Come responsabile di un servizio di assistenza, è importantissimo descrivere gli eventi in modo oggettivo: ad esempio, dire "Ho notato questo o quello" e "Passo l'informazione al responsabile dell'area residenziale".

L'intera area residenziale, e non un singolo individuo, dovrebbe poi riflettere insieme su come evitare questo errore in futuro.

Quali conclusioni trae dalla giornata formativa per il suo lavoro?

Sicuramente utilizzerò gli strumenti che ci sono stati illustrati.

Non conoscevo il diagramma a lisca di pesce.

Valuterò di volta in volta quale strumento utilizzare, a seconda dell'errore o del problema che si presenterà.

Cosa ne pensa del learning game nella prima fase del triathlon della qualità?

Lo trovo davvero fantastico! Non sapevo nemmeno che esistesse un gioco del genere.

Le domande corrispondono a quelle utilizzate durante gli audit dell'MDK (l'equivalente tedesco del servizio di controllo sanitario, simili alle ASL in Italia) e ai contenuti definiti dagli esperti. Riflettono davvero tutto ciò che riguarda l'assistenza infermieristica quotidiana. Naturalmente i dipendenti sanno che devono partecipare ai corsi di formazione obbligatori, ma avere a disposizione uno strumento come questo è davvero un valore aggiunto, perché la formazione non viene vissuta solo come un obbligo, ma diventa interessante e coinvolgente, facilitando un apprendimento più profondo e duraturo.

Ad esempio, se un assistente scopre al mattino una ferita su un residente, è anche responsabile di compilare la relativa documentazione. Questo compito non dovrebbe essere lasciato all'assistente del turno successivo.

Il learning game è un ottimo modo per spiegare e illustrare queste procedure. In questo caso, darei alla dipendente la carta corrispondente del learning game, così può comprendere l'importanza di compilare personalmente la documentazione, rispondendo correttamente alle domande riportate sul retro.

Le ragioni alla base delle misure da adottare diventano così più chiare, aumentando la comprensione e il significato delle attività richieste.

Le è piaciuto il learning game?

Sì, molto. E ad essere sincera, durante una o due domande mi sono anche chiesta: "Ma qual è davvero la risposta corretta?".

Ho trovato questo modo di giocare per apprendere davvero fantastico. Ne ho già parlato con il nostro responsabile e ordineremo il learning game, così potremo continuare ad imparare giocando.

Signora Krenzer, grazie mille per questa intervista e per il tempo che ci ha dedicato!



Heimverzeichnis – "Grüner Haken"
Lebensqualität im Alter
Kasseler Str. 1A – 60486 Frankfurt/Main
+49 (0)69. 7167588-0
Qualitaetstriathlon@heimverzeichnis.de