

ĐỘI NGŨ CHĂM SÓC GILLETTE

(qua mắt những người được chăm sóc)

“Phòng khám chữa cho người bệnh. Cộng đồng biết quan tâm nâng đỡ con người.”

I. Đội ngũ nội bộ

Trước công nghệ là con người.

Trải nghiệm có thể kể lại, nhưng không thể truyền lại.

Ta có thể nghe một câu chuyện cả trăm lần, nghiên cứu nó, phân tích nó, thậm chí thuộc từng chi tiết. Nhưng trải nghiệm bao giờ cũng vẫn là chuyện riêng của mỗi người. Không ai trao nó cho người khác được như trao một cuốn sổ tay hướng dẫn.

Kiến thức thì khác.

Kiến thức có thể chia sẻ, chuyển giao, dạy lại.

Vậy mà không phải lúc nào chuyện ấy cũng xảy ra.

Có những người giữ kiến thức của mình như tài sản riêng, sợ rằng truyền nó đi là mất giá trị nghề nghiệp hay lợi thế kinh tế. Những người khác thì hiểu rằng giá trị thật của năng lực không vơi đi khi được chia sẻ, mà lớn lên.

Công nghệ tiến lên nhờ cập nhật và đầu tư.

Nhiều người chỉ thấy chi phí.

Ai đầu tư thật sự thì thấy điều khác.

Họ không đầu tư để mua một cái máy, một phần mềm hay một dụng cụ.

Họ đầu tư để cải thiện những gì con người làm được nhờ chúng.

Lợi ích kinh tế thường là hệ quả.

Lòng tin, uy tín và sự chuyên nghiệp mà người ta cảm nhận được mới là đích đến thật của hành trình.

Vì thế một cơ sở không bao giờ đồng nghĩa với số máy móc nó có.

Một cơ sở đồng nghĩa với những con người làm việc trong đó.

Với trình độ của họ.

Với khả năng lắng nghe của họ.

Với sự sẵn lòng chia sẻ những điều họ biết.

Ta trở thành chính mình nhờ những người ta gặp.

Mỗi kết quả đều mang chữ ký vô hình của một ai đó đã dạy ta điều gì, đã sửa một lỗi sai, đã chỉ cho ta một lối đi, hay chỉ đơn giản là đã cho ta thời gian của họ.

Người lớn tuổi biết rõ sự thật này.

Trong những đức tính quý nhất của họ có lòng kiên nhẫn.

Nó không đến cùng tấm bằng.

Nó không học được trong một khóa đào tạo.

Nó sinh ra từ trải nghiệm, từ sai lầm, từ chờ đợi, và từ những thử thách đã vượt qua theo năm tháng.

Đó là một năng lực lặng thầm.

Một trong những thứ hiếm khi có mặt trong sơ yếu lý lịch, nhưng thường làm nên khác biệt giữa một người làm nghề và một con người biết chăm sóc người khác.

Bởi trước công nghệ, quy trình và kỹ năng chuyên môn, bao giờ cũng là con người.

Và chính họ đem lại ý nghĩa cho mọi thứ còn lại.

Những gương mặt đi lại trong một cơ sở y tế thường vẫn là bấy nhiêu.

Kỹ thuật viên vật lý trị liệu.

Kỹ thuật viên hoạt động trị liệu.

Điều dưỡng.

Hộ lý.

Nhân viên hành chính.

Không phải như những phần việc.

Không phải như những vai trò.

Mà như một sự hiện diện thường trực của con người.

Chính họ là những người đón tiếp, lắng nghe, nâng đỡ, sắp xếp, khích lệ và, mỗi ngày, đi cùng chặng đường của những ai đang cố trở về với cuộc đời mình.

Được quen họ, trò chuyện với họ, nghe chuyện của họ và kể chuyện của mình vẫn là một may mắn.

Bởi phục hồi chức năng không bao giờ là con đường của riêng một người.

Nó là kết quả của nhiều năng lực cùng làm việc vì một mục tiêu duy nhất.

Năng lực chữa lành cơ thể.

Sự hiện diện giúp nâng đỡ chặng đường.

II. Vĩ thanh

Con người trước hết thảy: phần còn lại có thể chờ.

III. Trang tác giả

Tác phẩm này không ai đặt hàng.

Không đem bán.

Không làm ra vì mục đích thương mại.

Nó được viết để làm chứng cho giá trị của phục hồi chức năng, của phẩm giá con người và của mối quan hệ giữa người với người.

Khoản thù lao duy nhất xin nhận là một đô la tượng trưng — không phải để trả công cho tác phẩm, mà như một minh chứng cho cam kết chung vì văn hóa quan tâm, hy vọng và trách nhiệm.

Ferdinando