



GILLETTE کادر درمانی

(از نگاه کسانی که از آنها مراقبت شد)

«درمانگاه بیماران را درمان می‌کند. اجتماعی از مراقبت آدم‌ها را سرپا نگه می‌دارد.»

I. کادر داخلی

پیش از فناوری، آدم‌ها هستند.

تجربه‌ها را می‌توان روایت کرد، اما نمی‌توان به دیگری سپرد.

می‌توانیم صد بار به یک داستان گوش دهیم، آن را مطالعه کنیم، تحلیلش کنیم، حتی همهٔ جزئیاتش را بیاموزیم. اما تجربه همیشه امری شخصی می‌ماند. هیچ‌کس نمی‌تواند آن را آن‌طور که یک دفترچهٔ راهنما را تحویل می‌دهند به دیگری بدهد.

دانش فرق دارد.

دانش را می‌توان با دیگران قسمت کرد، منتقل کرد، آموزش داد.

و با این همه، همیشه چنین نمی‌شود.

کسانی هستند که از دانش خود مثل ملکی خصوصی پاسداری می‌کنند، از ترس اینکه انتقالش به معنای از دست دادن ارزش حرفه‌ای یا امتیاز مالی باشد. دیگران اما می‌فهمند که ارزش واقعی شایستگی وقتی با دیگران قسمت می‌شود کم نمی‌شود، بلکه بیشتر می‌شود.

فناوری‌ها با به‌روزرسانی‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها تکامل می‌یابند.

بسیاری فقط هزینه را می‌بینند.

کسانی که به‌راستی سرمایه‌گذاری می‌کنند چیز دیگری می‌بینند.

سرمایه‌گذاری نمی‌کنند تا یک دستگاه، یک نرم‌افزار یا یک ابزار بخرند.

سرمایه‌گذاری می‌کنند تا آنچه آدم‌ها به یاری آن‌ها از عهده‌اش برمی‌آیند بهتر شود.

بازده مالی اغلب یک پیامد است.

اعتماد، اعتبار و حرفه‌ای بودن که دیگران حس می‌کنند، مقصدهای واقعی این سفرند.

برای همین یک مرکز هرگز با شمار دستگاه‌هایش یکی نیست.

یک مرکز با آدم‌هایی یکی است که در آن کار می‌کنند.

با آموزش و آمادگی‌شان.

با توانشان در گوش دادن.

با رغبتشان برای قسمت کردن آنچه می‌دانند.

ما به لطف آدم‌هایی که سر راهمان قرار می‌گیرند همان کسی می‌شویم که هستیم.

هر نتیجه امضای نامرئی کسی را با خود دارد که چیزی به ما آموخت، خطایی را اصلاح کرد، راهی نشانمان داد، یا فقط وقتش را به ما داد.

سالخوردگان این حقیقت را خوب می‌دانند.

یکی از گران‌بهاترین ویژگی‌هایشان صبر است.

با مدرک به دست نمی‌آید.

در دوره آموزشی آموخته نمی‌شود.

از تجربه زاده می‌شود، از خطاها، از انتظار، و از آزمون‌هایی که در گذر زمان از سر گذرانده‌اند.

شایستگی‌ای خاموش است.

از آن‌هایی که به‌ندرت در یک رزومه می‌آیند، اما اغلب فرق میان یک متخصص و انسانی را رقم می‌زنند که توان مراقبت از دیگران را دارد.

چون پیش از فناوری‌ها، روال‌ها و مهارت‌های تخصصی، همیشه آدم‌ها هستند.

و این آن‌ها هستند که به همه‌چیز دیگر معنا می‌دهند.

چهره‌هایی که در یک مرکز درمانی رفت‌وآمد می‌کنند اغلب همان‌اند.

فیزیوتراپ‌ها.

کاردرمانگرها.

پرستارها.

مراقبان.

کارکنان اداری.

نه به عنوان وظیفه.

نه به عنوان نقش.

به عنوان حضوری انسانی و پیوسته.

آن‌ها کسانی‌اند که هر روز مسیر کسانی را که می‌کوشند به زندگی خود بازگردند پذیرا می‌شوند، می‌شنوند، نگه می‌دارند، سامان می‌دهند، دلگرم می‌کنند و همراهی می‌کنند.

شناختنشان، حرف زدن با آن‌ها، شنیدن داستان‌هایشان و گفتن داستان‌های خودمان همچنان یک بخت است.

چون توان بخشی هرگز مسیری فردی نیست.

حاصل مهارت‌های بسیاری است که با هم به سوی یک هدف کار می‌کنند.

شایستگی بدن را درمان می‌کند.

حضور کمک می‌کند مسیر سرپا بماند.

II. پایان سخن

آدم‌ها پیش از هر چیز دیگر: بقیه می‌تواند صبر کند.

III. صفحه نویسنده

این اثر سفارشی نبود.

فروخته نشد.

برای مقاصد تجاری ساخته نشد.

نوشته شد تا بر ارزش توان بخشی، کرامت انسانی و رابطه میان آدم‌ها گواهی دهد.

تنها مبلغی که درخواست می‌شود یک دلار نمادین است — نه به عنوان بهای اثر، بلکه به عنوان گواهی بر تعهدی مشترک به فرهنگ مراقبت، امید و مسئولیت.

Ferdinando